

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 de los Centros Vacacionales; como entidades promotoras de bienestar y recreación social, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Gerencia General.
2. Elaborar y supervisar el programa anual de trabajo (planeación operativa), alineado a los objetivos institucionales, orientado a la misión, visión y objetivos de los Centros Vacacionales, procurando la eficiente prestación de servicios, así como la optimización de recursos humanos, materiales y financieros del área.
3. 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.
4. Coordinar la operación de los servicios que otorgan los Centros Vacacionales con calidad, calidez y eficiencia, para que el usuario disfrute su estancia y generar fidelidad y promoción.
5. 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.
6. Representar a los Centros Vacacionales ante dependencias internas y externas en eventos y reuniones para el desarrollo del turismo social, cuando así lo determine el Titular de la Gerencia General.
7. Integrar en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas, los proyectos de presupuestos de operación anual, de metas, de inversión, el programa de trabajo, el plan de negocios, así como vigilar su cumplimiento.
8. Gestionar las actividades recreativas y culturales para procurar una experiencia satisfactoria a los huéspedes y visitantes de los Centros Vacacionales.
9. Verificar que el incremento a las cuotas de recuperación autorizadas por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, estén debidamente registradas en el sistema hotelero para su correcta aplicación.
10. Verificar que los sistemas de información permitan el óptimo desarrollo de los procesos de operación en cumplimiento al objetivo de calidad de los Centros Vacacionales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS VACACIONALES IMSS TRINIDAD Y MALINTZI

11. Supervisar que la señalización que indica la localización de los servicios en los Centros Vacacionales, se encuentre correctamente ubicada y en estado óptimo.
12. 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.
13. Proponer la celebración de convenios de colaboración o coordinación, según corresponda, con instituciones gubernamentales y empresas privadas, para fomentar la demanda de servicios de los Centros Vacacionales.
14. 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 cuenten con la calidad especificada en el catálogo exclusivo para Centros Vacacionales.
15. Proponer servicios innovadores en los Centros Vacacionales y/o actualizar los ya existentes, con la finalidad de ofrecer un servicio acorde a las necesidades de las y los usuarios.
16. Recibir del área de reservaciones y de la subgerencia de congresos y convenciones la cartera de clientes actualizada para detectar a los clientes frecuentes y brindarles trato preferencial.
17. Coordinar y atender las visitas de inspección de clientes potenciales, que sean enviadas o concertadas por los Centros Vacacionales.
18. 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.
19. Intercambiar los resultados obtenidos del "Reporte Ejecutivo de encuesta de calidad en el servicio", emitido por la División de Centros Vacacionales y Unidad de Congresos, a las áreas involucradas para que determinen la acción aplicable.
20. Revisar e integrar los reglamentos internos para el uso adecuado de las instalaciones y servicios que se brinda a las y los usuarios.
21. Supervisar el diseño y calidad de los materiales publicitarios para la promoción de los Centros Vacacionales cumpliendo con la normatividad vigente en materia de comunicación social institucional.
22. Las demás que encomiende las Leyes, Reglamentos y la Gerencia General de los Centros Vacacionales IMSS Trinidad y Malintzi.