



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

**CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE INVESTIGACIÓN  
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL REGIONAL  
UNIDAD MICHOACÁN**



**“PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE LOS RECURSOS  
NATURALES DEL LAGO DE CAMÉCUARO”**

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE

**MAESTRO EN CIENCIAS EN:  
PRODUCCIÓN AGRÍCOLA SUSTENTABLE**

PRESENTA:  
**OCTAVIO HERMINIO MEZA ORTIZ**

DIRECTOR DE TESIS  
**M.C. CARLOS ESCALERA GALLARDO**

COORDIRECTOR DE TESIS  
**DR. RODRIGO MONCAYO ESTRADA**

Jiquilpan, Michoacán, México. Noviembre de 2011.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

*ACTA DE REVISIÓN DE TESIS*

En la Ciudad de Jiquilpan, Mich; siendo las 13:00 horas del día 29 del mes de Noviembre del 2011 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de CIIDIR – MICH. para examinar la tesis titulada:

**“Propuesta de administración y manejo de los recursos naturales del Lago de Camécuaro”.**

Presentada por el alumno:

**MEZA**  
Apellido paterno

**ORTIZ**  
Apellido materno

**OCTAVIO HERMINIO**  
Nombre(s)

Con registro: 

B	0	9	1	3	9	5
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de:

**Maestría en Ciencias en Producción Agrícola Sustentable**

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

LA COMISIÓN REVISORA

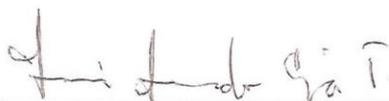
Directores de tesis

  
M.C. Carlos Escalera Gallardo.

  
Dr. Rodrigo Moncayo Estrada.

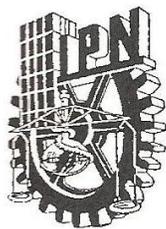
  
Dra. Adriana Sandoval Moreno

  
M.C. Juan Manuel Catalán Romero

  
DR. LUIS FERNANDO CEJA TORRES

**PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES**

  
Dr. Guillermo Herrera Arreola



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**CARTA CESIÓN DE DERECHOS**

En la Ciudad de Jiquilpan Michoacán el día 18 del mes Noviembre del año 2011, el que suscribe Octavio Herminio Meza Ortiz alumno del Programa de Maestría en Ciencias en Producción Agrícola Sustentable con número de registro B091395, adscrito a CIIDIR-Unidad Michoacán, manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección de Mc. Carlos Escalera Gallardo y cede los derechos del trabajo intitulado Propuesta de administración y manejo de los recursos naturales del Parque Nacional Lago de Camécuaro al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección octaviomeza55@live.com.mx; zorry36@hotmail.com; rmoncayo@hotmail.com. Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

  
\_\_\_\_\_  
Octavio Herminio Meza Ortiz

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Instituto Politécnico Nacional por haberme apoyado con sus programas de becas estudio: beca institucional y Programa Institucional de Formación de Investigadores (PIFI), que fueron una gran ayuda económica para mi formación académica.

Mi agradecimiento al CIIDIR IPN Unidad Michoacán por haberme brindado todo el apoyo para la realización de este trabajo y haber culminado mis estudios de maestría.

A mi director de tesis, el M.C. Carlos Escalera Gallardo, por dirigir y mantener el desarrollo de este proyecto, así mismo a los miembros de la comisión revisora de este trabajo, integrada por el; el Dr. Rodrigo Moncayo Estrada, la Dra. Adriana Sandoval Moreno, el Dr. Luis Fernando Ceja Torres y el M.C. Juan Manuel Catalán Romero, por sus consejos y su participación en la revisión de este escrito.

De igual manera expreso mi agradecimiento para las personas que me apoyaron durante el desarrollo de este trabajo:

En especial al M.C. Fabián Villalpando Barragán, a la M.C. Miriam Arroyo Damián y C. Antonio Gómez Aviña por su gran apoyo y responsabilidad, en todas las actividades realizadas en el desarrollo de campo de la investigación.

A mis compañeros de generación 2009-2011, por su apoyo y amistad durante la carrera y por aquellos momentos felices que compartimos, a todos mis profesores, por su apoyo académico y por los conocimientos constantes para cumplir con el objetivo de llegar a una meta más en mi vida.

A todas aquellas personas de la institución involucradas de manera directa e indirecta en el desarrollo de mi proyecto.

## **RECONOCIMIENTOS**

El más grande de mis reconocimientos a mis seres queridos quienes siempre han confiado en mí, por su apoyo y paciencia incondicional y por ese gran amor que ha hecho posible la culminación de mis estudios.

A mis padres, por el gran amor y apoyo que me han dado durante mi vida y todos mis estudios y a quien dedico cada una de mis victorias.

A mis hermanos y seres queridos a quienes de una u otra manera siempre me han brindado su apoyo y cariño el cual me ha ayudado a lograr mis metas.

# CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>II</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1 HIPÓTESIS.</b>	<b>2</b>
<b>1.2 OBJETIVO GENERAL.</b>	<b>3</b>
1.2.1 Objetivos particulares.	3
<b>1.3 JUSTIFICACIÓN.</b>	<b>4</b>
<b>1.4 ANTECEDENTES.</b>	<b>5</b>
<b>1.5 PARQUE NACIONAL LAGO DE CAMÉCUARO.</b>	<b>11</b>
1.5.1 Ubicación geográfica.	12
1.5.2 Clima.	12
1.5.3 Hidrología.	13
1.5.4 Vegetación.	13
1.5.5 Características administrativas actuales del parque.	14
1.5.6 Visitantes.	16
<b>2 METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Fase I Entendimiento de los recursos naturales, humanos y administrativos: Identificación y Jerarquización de la problemática.</b>	<b>17</b>
2.1.1 Recursos naturales (lago y vegetación).	17
2.1.1.1 Lago de Camécuaro.	19
2.1.1.2 Inventario florístico.	19
2.1.2 Características humanas: actividades, zonificación áreas de recreo, capacidad de carga y manejo de residuos sólidos.	19
2.1.2.1 Análisis de las actividades humanas.	20
2.1.2.2 Zonificación de las áreas.	20
2.1.2.3 Capacidad de Carga.	20
2.1.2.4 Manejo de residuos sólidos	25
2.1.3 Estudio Administrativo	26

<b>2.2</b>	<b>Fase II Gobernanza</b>	<b>27</b>
2.2.1	Identificación de Actores Estratégicos	28
2.2.2	Análisis FODA	29
<b>3</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>31</b>
<b>3.1</b>	<b>Fase I Entendimiento de los recursos naturales, humanos y administrativos.</b>	<b>31</b>
3.1.1	Características Físicoquímicas y Biológicas de los Recursos Naturales.	31
3.1.1.1	Características Físicoquímicas del lago.	
3.1.1.1.1	Caudal.	32
3.1.1.2	Características Biológicas.	33
3.1.1.2.1	Coliformes fecales.	33
3.1.1.2.2	Perifiton y bentos	34
3.1.1.2.3	Inventario de Flora	36
3.1.2	Características Humanas	37
3.1.2.1	Análisis de las actividades humanas.	37
3.1.2.1.1	Observación a visitantes.	37
3.1.2.1.2	Cuestionario a Visitantes.	39
3.1.2.2.	Manejo de desechos sólidos.	44
3.1.2.3	Zonificación de las áreas de recreo.	45
3.1.2.4	Capacidad de Carga.	49
3.1.3	Estudio Administrativo.	50
3.1.3.1	Líneas de Mando	51
3.1.3.1.1	Línea directa de mando.	51
3.1.3.1.2	Línea indirecta de mando.	55
<b>3.2</b>	<b>Fase II Gobernanza.</b>	<b>59</b>
3.2.1	Identificación de actores.	59
3.2.1.1	Gráfico de Venn.	59
3.2.2	Análisis FODA.	62
<b>4</b>	<b>PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN.</b>	<b>65</b>
<b>5</b>	<b>PROPUESTA DE MANEJO.</b>	<b>69</b>

<b>6</b>	<b>DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES DE RECREACIÓN DE ACUERDO A LA CAPACIDAD DE CARGA.</b>	<b>72</b>
	6.1 Parque Nacional Bosque de Galería	72
	6.2 Parque Nacional: Lago	73
	6.3 Parque Nacional: Senderos	74
	6.4 Parque Nacional: Cerro de la Cruz	75
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>77</b>
<b>8</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>79</b>
<b>9</b>	<b>REFERENCIAS</b>	<b>80</b>
<b>10</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>86</b>
	ANEXO I	87
	ANEXO II	89
	ANEXO III	91
	ANEXO IV	91
	ANEXO V	95
	ANEXO VI	97
	ANEXO VII	99
	ANEXO VIII	101
	ANEXO IX	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Interior del Lago de Camécuaro.	11
Figura 2. Imagen Satelital del Lago de Camécuaro.	12
Figura 3. Vista del bosque de galería.	13
Figura 4. Organigrama: Estructura actual.	14
Figura 5. Fase 1 Metodología MICCA.	18
Figura 6. Estaciones de muestreo.	18
Figura 7. Fase II Metodología MICCA.	28
Figura 8. Interacción con los actores estratégicos.	29
Figura 9. Gasto medido en las adjuntas proveniente de los manantiales del lago de Camécuaro.	32
Figura 10. Valores de densidad de los organismos del perifiton y bentos en los diferentes sitios del lago de Camécuaro.	34
Figura 11. Vegetación en el parque.	36
Figura 12. Inventario Flora en 2000 y 2011.	37
Figura 13. Clasificación de las personas entrevistadas por estratos de edad.	40
Figura 14. Manera de cómo se enteró de la presencia del parque.	41
Figura 15. Respuesta a la pregunta sobre la información y atención que recibió al llegar al parque.	42
Figura 16. Respuesta a la pregunta sobre la imagen publicitaria del parque.	42
Figura 17. Respuesta de los entrevistados en cuanto a si pueden mejorar las condiciones del parque.	44
Figura 18. Clasificación de los desechos sólidos que se generan en el parque.	44
Figura 19. Áreas de recreo del parque. 1 el lago de Camécuaro, 2 senderos y 3 cerro de La Cruz.	45
Figura 20. Estado Actual de la Línea Directa de Mando.	52
Figura 21. Estado Actual del área de mantenimiento.	52

Figura 22. Estado Actual del área de salvavidas.	53
Figura 23. Estado Actual del área de ventas.	53
Figura 24. Estado Actual del área de vigilancia.	54
Figura 25. Estado Actual de la Línea Indirecta de Mando.	56
Figura 26. Estado Actual del área de comercio.	57
Figura 27. Estado Actual del área de sanitarios.	57
Figura 28. Estado Actual del área de embarcadero.	58
Figura 29. Identificación de actores estratégicos.	60
Figura 30. Propuesta de estructura organizacional.	68
Figura 31. Condiciones actuales del área de bosque de galería.	72
Figura 32. Propuesta para el área del bosque de galería.	72
Figura 33. Actividades actuales del Lago.	73
Figura 34. Propuesta de actividades para el Lago.	73
Figura 35. Actividades actuales del sendero.	74
Figura 36. Actividades propuestas para el sendero.	74
Figura 37. Actividades actuales del cerro de la Cruz.	75
Figura 38. Propuesta de actividades del área del cerro de la Cruz.	75

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Parámetros físicos y químicos del Lago de Camécuaro en diferentes sitios de muestreo durante tres años.	31
Cuadro 2. Actividades desarrolladas en el parque y sus aspectos positivos y negativos.	38
Cuadro 3. Características de las familias entrevistadas.	39
Cuadro 4. Zonificación del Parque Nacional Lago de Camécuaro.	46
Cuadro 5. Resultados de la capacidad de carga del Parque.	50
Cuadro 6. Ponderaciones línea directa de mando.	51
Cuadro 7. Ponderaciones línea Indirecta de mando.	55
Cuadro 8. Ponderaciones línea Indirecta de mando.	62
Cuadro 9. Propuesta de Actividades.	69
Cuadro 10. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el bosque de galería.	72
Cuadro 11. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el lago.	73
Cuadro 12. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el sendero.	74
Cuadro 13. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el cerro de la Cruz.	75

## RESUMEN

El lago de Camécuaro se localiza en el municipio de Tangancícuaro, Michoacán. Está conformado por dos tipos de ecosistemas: uno terrestre (bosque de galería) y otro acuático (lago de aguas cristalinas). Su conjunción proporcionan una belleza natural del paisaje que es importante conservar, ya que históricamente el lago es un sitio tradicional de recreo para las población de la región y pese a su limitada extensión (12.14 ha), recibe una gran afluencia turística (250,000 visitantes/año). Fue decretado Parque Nacional el 18 de junio de 1940, y como tal, a partir de 1979 es administrado por el municipio a través de un consejo directivo. Sin embargo, como consecuencia de una deficiente administración presenta degradación ecológica lo que se refleja en algunas características del ecosistema: disminución del caudal de los manantiales, azolve y contaminación del lago, deterioro del bosque de galería, así como presencia de desechos sólidos. Por lo anteriormente expuesto el objetivo de este proyecto fue realizar una propuesta de administración y manejo que permita establecer las actividades, acciones y lineamientos básicos para garantizar la preservación de los recursos naturales. Para cumplir con esto se utilizó la metodología del Manejo Integral de Cuencas de Cuerpos de Agua (MICCA) propuesta por el Comité Internacional de Medio Ambiente de los Lagos (ILEC, por sus siglas en inglés). Dicha metodología está integrada por dos fases: el entendimiento de los recursos y la gobernanza. Esto se resume en el involucramiento de distintos actores estratégicos: las instituciones, políticas, finanzas, tecnologías y la participación de los actores involucrados, dando como resultado la integración de la naturaleza, la identificación y solución a problemas, en un programa de acción para prever escenarios futuros. Esta propuesta de manejo permitirá dotar a la administración del parque las herramientas necesarias para lograr un desarrollo sustentable del área natural protegida, garantizando su preservación.

**Palabras clave:** administración, manejo, área natural protegida, zonificación, capacidad de carga.

## **ABSTRACT**

Camecuaro Lake is located on the Tangancicuaro Michoacan Municipality. It's conformed by two kinds of ecosystems: one terrestrial ("galleria" forest) and one aquatic (lake of crystalline water). This junction by itself, give a natural landscape beauty that is so important to preserve, since historically the Lake is a traditional recreation area for the locals and the region ones, and despite its limited extension (12.14 hectares) receives a big tourist affluence of an average of 250,000 visitors a year. The Lake was decreed as a National Park an June 18<sup>th</sup> 1940, and as such, since 1979 is managed by the municipality through a directive counsel. However, as a consequence of a very deficient management it presents ecological degradation which is reflected in some ecosystem characteristics such as diminishing of spring flow, sedimentation and lake pollution, "galleria" forest deterioration, as well as the presence of solid waste. Due to these, the main objective of this project was to realize a management and administration proposal, which allows establishing activities, actions and basic guidelines to guarantee the conservation of the natural resources. To get this accomplished, the MICCA (Integrated Lake Basin Management) was used, proposed by the ILEC (International Lake Environment Committee), this mentioned methodology is integrated by two phases: the understanding of the resources and the governance. As a summary is the involving of different strategic actors: The political, finance and technological institutions and the involved actors participation, giving as a result the integration of nature, the detection and solution of problems, in an action program to prevent future scenery. This proposal of management will allow to endow to the management of the Park with the necessary tools to achieve a sustainable development of the protected natural area, ensuring its preserving.

**Key words:** administration, management, protected area, zoning, capacity,

# 1. INTRODUCCIÓN

Durante las últimas décadas, México ha enfrentado una grave crisis económica y en forma paralela se han manifestado los efectos de una profunda crisis ambiental. Existen fenómenos como el agotamiento de manantiales y del agua subterránea, la erosión, la deforestación, reducción de la biodiversidad, alteración de los patrones del clima y contaminación del aire, suelo y agua (Escalera, *et al.*, 2000). Estas tendencias amenazan con modificar el entorno natural y por lo tanto la vida de muchas especies, incluida la humana. El agua dulce es el recurso natural máspreciado, siendo absolutamente necesario para la supervivencia de todas las formas de vida en nuestro planeta y es fundamental para el desarrollo socioeconómico de los pueblos. El avance y crecimiento sustentable no puede darse sobre una base de recursos deteriorados ambientalmente como consecuencia de iniciativas aisladas y poco planificadas y menos cuando no se tiene en cuenta los costos de la destrucción ambiental.

Las áreas naturales protegidas (ANP) son un instrumento para la conservación de la biodiversidad y servicios ecológicos. Entendiendo los servicios ecológicos como valores de uso directo (agua potable, agua para riego y generación de energía, pesca comercial y recreativa, recreación y ecoturismo, transporte, material genético y oportunidades educativas), valores indirectos (retención y depuración de contaminantes, infiltración, control de inundaciones, función del hábitat) y valores de legado (recursos para las generaciones futuras, herencia cultural, existencia de lugares silvestres) (Escalera *et al.*, 2000). Representan la posibilidad de reconciliar la integridad de los ecosistemas, que no reconocen fronteras político-administrativas, con instituciones y mecanismos de manejo sólidamente fundamentados en nuestra legislación. En las ANP, no existe un antagonismo entre la conservación y el aprovechamiento de los recursos. Por una parte, se generan iniciativas de conservación y desarrollo sustentable, en la cual es posible armonizar políticas y esquemas de regulación, y por otro lado, en su manejo y administración participan distintos sectores de la sociedad local y regional, lo que

ofrece la oportunidad de fortalecer el tejido social y de obtener beneficios a corto mediano y largo plazo.

El lago de Camécuaro se caracteriza por tener belleza escénica originada por un lago cuyas aguas son cristalinas provenientes de al menos cinco áreas de manantiales y un bosque de galería de sabinos centenarios que lo rodea. Esta área a lo largo del tiempo ha constituido un sitio tradicional de recreo para la población de la región y del país. Sin embargo, estudios realizados por Escalera *et al.*, (2000) lo colocan como un sitio con una administración deficiente que ha conducido a un aprovechamiento no planeado de los recursos naturales que ha encaminado a un gradual deterioro, condición que de no controlarse puede llegar a ser irreversible. Por lo que el propósito de este trabajo es estructurar una propuesta de administración y manejo el cual planee y regule las actividades, acciones y lineamientos básicos para el aprovechamiento y conservación de los recursos del Parque Nacional del Lago de Camécuaro.

## **1.1 HIPÓTESIS.**

La administración del Parque Nacional Lago de Camécuaro carece de acciones y actividades de conservación que la sitúan como una administración deficiente en el control de sus recursos, lo que ha provocado la degradación del ecosistema.

## **1.2 OBJETIVO GENERAL.**

Estructurar una propuesta de administración y manejo del Parque Nacional Lago de Camécuaro a partir de la identificación y jerarquización la problemática existente mediante mecanismos de participación sectorial: público, privado y social, para establecer iniciativas de protección, conservación, restauración y aprovechamiento de los recursos naturales.

### **1.2.1 OBJETIVOS PARTICULARES.**

- Actualizar un diagnóstico general de las características naturales del parque.
- Realizar un estudio administrativo para conocer y mejorar el funcionamiento de las diferentes áreas: financieras, procedimientos y de turismo y de la infraestructura, y generar un manual de organización.
- Determinar la capacidad de carga y la zonificación de las áreas para el manejo operativo del espacio natural y social, así como su área de influencia.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN.**

La falta de aplicación de acciones y actividades de conservación dentro de un programa integral de manejo en el Parque Nacional Lago de Camécuaro, han provocado que el ecosistema presenta síntomas de degradación tales como:

1. Disminución del caudal de los manantiales
2. Azolve y contaminación del lago
3. Deterioro del bosque de galería
4. Desaparición de fauna silvestre y la proliferación de fauna nociva
5. Presencia de desechos sólidos.

Es de gran importancia entender que los ecosistemas presentan un nivel de resiliencia, más allá del cual se compromete la capacidad de autorregulación. El Parque Nacional Lago de Camécuaro puede estar alcanzando dicho nivel debido a la ausencia de una administración que planee, organice, dirija y controle las actividades de recreación y conservación de esta área natural protegida.

Con este trabajo se pretende establecer estrategias administrativas para proteger, conservar, restaurar y aprovechar los recursos naturales mediante la zonificación e implementación de las actividades y acciones a corto, mediano y largo plazo que se deben realizar en cada una de ellas.

## 1.4 ANTECEDENTES.

Las Áreas Naturales Protegidas (ANP) representan en la actualidad uno de los instrumentos más eficaces para la conservación *in situ* de la riqueza natural (especies, ecosistemas y servicios ambientales) (Maza, *et al.*, 2003).

A partir de la convención sobre la diversidad biológica (1992), los países de América Latina y del Caribe han realizado grandes esfuerzos en la reorganización administrativa, bajo Sistemas Nacionales y al establecimiento de áreas protegidas (Maza *et al.*, 2003). Con estas acciones se ha buscado proteger de forma jurídica y operativa a los ecosistemas, junto con las especies de flora y fauna que se encuentran amenazadas, por el crecimiento demográfico, la ampliación agropecuaria y por las sobre explotación de los recursos.

Si bien en América Latina se establecen los Parques Nacionales en 1920 en México se creó para 1876 la Reserva Forestal Desierto de los Leones y la Reserva Forestal El Chico (Moore, 1993). Sin embargo, no fue hasta los años 60s que la creación de áreas protegidas comenzó a una gran escala debido a dos factores: la mayor importancia del movimiento conservacionista y el notable crecimiento de la población en todo el mundo, que generó un aumento en la presión sobre los recursos naturales y las tierras que se consideraban “baldios” (Moore, 1993). Las primeras ANP fueron creadas en zonas donde había el aumento de la presión demográfica y el consecuente incremento de las necesidades de la población dentro y alrededor de estas áreas, ha tenido un significativo impacto en ellas, de manera que ahora se considera que las mismas deben producir beneficios tangibles para comunidades afectadas (Moore, 1993).

En Centro América, para 1992, se contaba con 1 333 Áreas Naturales Protegidas que cubrían 205 410 703 ha, esto representaba el 10% de su territorio, de los cuales 322 pertenecen a la categoría de Parques Nacionales (Moore, 1993). Entre

1995 y el año 2000 se decretaron 23 ANP y se publicó el aviso para la creación de cuatro más, las que en conjunto abarcan 2 629 584 millones de hectáreas (Villalobos, 2000). A comparación con Centro América, México contaba con 96 ANP para 1995.

En México, la transformación, degradación o destrucción de los ecosistemas naturales es consecuencia del desarrollo urbano-industrial, de la implementación de programas agropecuarios de corte extensivo, de la tala ilegal, de los incendios forestales y de conflictos agrarios y colonizaciones. (Carabias, *et al.*, 2007). Durante los últimos 20 años, los impactos de las actividades humanas en el medio ambiente con sus múltiples consecuencias ecológicas, sociales y económicas se han convertido en un tema central en el ámbito político y académico (Ludger, 2010). El desequilibrio y la pérdida de las funciones de los ecosistemas pone en riesgo la capacidad de desarrollo del país, pues de ellas depende el suministro de las materias primas para las actividades productivas y los satisfactores de las necesidades humanas, además de otros servicios ambientales como los son los llamados de soporte, de regulación y los culturales (Millennium Ecosystem Assessment, 2003).

La creación de áreas o reservas ecológicas en México tiene una amplia tradición inscrita en la gestión de diversos gobiernos durante el siglo XX (Villalobos, 2000). La restauración ambiental de áreas degradadas en México, tuvo inicio en las instituciones de gobierno: vinculado a la figura de Miguel Ángel de Quevedo, conocido como el apóstol del árbol, personaje profundamente comprometido con la conservación y la restauración de los bosques. Su labor en el gobierno se inició desde 1904, sin embargo, no fue hasta el periodo de 1934-1940 durante el sexenio del Presidente Lázaro Cárdenas que, como Director del Departamento Forestal, de Caza y Pesca, impulso fuertemente la forestación de áreas verdes en los asentamientos urbanos, la reforestación de áreas rurales bajo la figura de Zonas Forestales de Repoblación y la creación de viveros y de las escuelas forestales (Moncayo, 1979).

Actualmente, la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) define que son Áreas Naturales Protegidas (ANP): “las porciones terrestres o acuáticas del territorio nacional representativas de los diversos ecosistemas, en donde el ambiente original no ha sido esencialmente alterado y que produce beneficios ecológicos cada vez más reconocidos y valorados” (CONANP, 2011).

La CONANP, administra 174 áreas naturales protegidas que representan más de 25, 384, 818 ha. en sus seis diferentes categorías: Reservas de la Biosfera, Parques Nacionales, Monumentos Naturales, Áreas de Protección de los Recursos Naturales, Áreas de Protección de Flora y Fauna y Santuarios. Específicamente, 67 son Parques Naturales cuya extensión es de 1 482 489 ha y representan el 0.75% de la superficie total del territorio nacional (CONANP, 2011).

Estas ANP se crean mediante un decreto presidencial y las actividades que pueden llevarse a cabo en ellas se establecen de acuerdo con la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA), así como su reglamento, programa de manejo y los programas de ordenamiento ecológico. Estas están sujetas a regímenes especiales de protección, conservación, restauración y desarrollo, según categorías establecidas en la Ley (CONANP, 2011).

Han existido dependencias que han administrado las ANP desde el Departamento Forestal, de Caza y Pesca (1940), Secretaria de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (SEMARNAP) mediante el Sistema de Áreas Naturales Protegidas (1996) y actualmente (2011) la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas de la Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Históricamente, el esfuerzo de conservación mediante la creación de áreas naturales protegidas se enfrentó de manera sistemática con la falta de recursos presupuestales para lograr su operación efectiva *in situ* (Villalobos, 2000), Esto las

convirtió en sitios vulnerables, con grandes probabilidades de degradación de los recursos. Además, los continuos vaivenes administrativos que se han dado históricamente con el cambio de secretarías de Estado y departamentos encargados de las áreas naturales protegidas, así como los presupuestos raquíticos, han impedido que se haga un manejo adecuado de estas entidades y no han servido para inculcar en la cultura nacional la conservación de la naturaleza (Flores, 2004).

Estos cambios administrativos se han hecho presentes a lo largo del tiempo (1979-2011) en las administraciones del Parque Nacional Lago de Camécuaro, la falta de planeación a largo plazo y el seguimiento de acciones establecidas en su momento se han hecho presentes. Asimismo, el Parque Nacional Lago de Camécuaro es dirigido desde 1979 por un Patronato de Administración, encabezado por el edil municipal en turno. Esto ha provocado falta de seguimiento en las estrategias de manejo y aplicación de normas de un trienio y otro. Es importante mencionar que la administración actual carece de elementos científicos y técnicos a pesar de haberse elaborado un plan de rescate ecológico para el parque por Escalera *et al.*, (2000), debido a que las administraciones anteriores se llevaron consigo toda la documentación existente, motivo por el cual no se ha llevado a cabo un seguimiento para proteger, conservar y/o restaurar los recursos naturales. Sin embargo, si hay acciones aisladas que mejoran las condiciones ambientales internas del parque, como la implementación de viveros de especies propias de bosques de galería, reforestaciones, eliminación de especies exóticas (casuarinas y eucaliptos). Por otra parte es importante que exista supervisión por la CONANP y Secretaría de Urbanismo y Medio Ambiente del estado (SUMA) para establecer estrategias de conservación y recuperación de los recursos naturales dentro y fuera del parque.

Entre el medio ambiente natural y la actividad humana hay siempre una relación constante y una serie de objetivos y valores específicos. (Nadmad, 2000). Villalobos (2000) señala que desafortunadamente en México existen algunas

áreas naturales que ya no cumplen con los objetivos para los que fueron creadas por deterioro y transformaciones que han sufrido, por ello es necesario derogarlas o abrogarlas o en su caso pasar su administración a nivel estatal. Esto nos conduce a una pregunta fundamental ¿Para qué tener áreas naturales en un país cuyo proyecto de crecimiento no ha implicado la protección seria y efectiva de sus recursos naturales? (Flores, 2004). Como respuesta a ello, Carlos Melo menciona que estas son necesarias para invertir en el bienestar de los futuros mexicanos, para el desarrollo sano del país.

El manejo de los recursos naturales es un problema complejo, por ello la CONANP implementa instrumentos que determinan las estrategias de conservación y uso de las áreas naturales protegidas, mediante los planes de manejo, programas integrales de desarrollo y/o programas operativos anuales (Fuentes, 2000). De acuerdo a la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA) de 1988 y en la modificación de 1996 de la misma se enuncia, en el artículo 65, el programa de manejo, para la administración y preservación de los recursos naturales.

Moore (1993), concluye que son pocas las Áreas Protegidas que tienen el tamaño necesario para ser autosuficientes, en cuanto a su preservación y protección. Por ello es necesario tener acciones en cuanto al manejo de fauna y flora para evitar la extinción y el trabajo intensivo en la zona, es decir el establecimiento de la capacidad de carga, la zonificación del área, la vigilancia, entre otras cosas. Este aspecto es muy importante debido al tamaño que posee el Parque Nacional Lago de Camécuaro de 12 ha en relación con las actividades que se realizan actualmente que pueden conducir a su degradación.

En el Reglamento en materia de ANP del 2000 en su artículo 3º, Fracción XI se define al programa de manejo como el instrumento rector de planeación y regulación que establece las actividades, acciones y lineamientos básicos para el manejo y la administración del área natural protegida respectiva (CONANP, 2011).

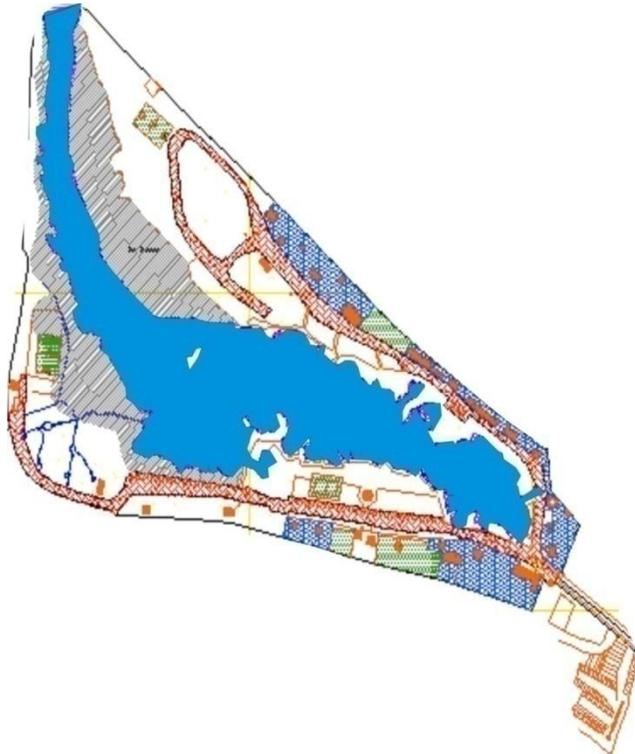
De acuerdo a los Términos de Referencia para la Elaboración de Programas de Manejo de las Áreas Naturales Protegidas de Competencia Federal (2010), los Planes de Manejo (PM) fundamentan su diseño e implementación en seis ejes:

- Caracterización y descripción del entorno biofísico y socioeconómico.
- Diagnóstico y problemática del área protegida con base en la evaluación del desarrollo socioeconómico local, municipal y regional.
- Planeación, derivada de los procesos de diagnóstico y participación social a partir de las cuales se establecen las líneas de acción para lograr los objetivos del área protegida organizados en subprogramas de conservación directa e indirecta.
- Zonificación, generada a partir de la evaluación de las características biológicas, ecológicas y del uso del territorio (terrestre, dulceacuícola, marino, costero e insular), así como los ordenamientos territoriales vigentes.
- Reglas Administrativas, que definen los elementos normativos derivados del decreto de establecimiento del área protegida, de la categoría, la LGEEPA, el RANP y las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, entre otras, para regular las actividades que se desarrollen en el área protegida.
- Evaluación de la integración funcional del sistema.

La UNESCO, el PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) y la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación) apoyan y financian los parques nacionales y reservas naturales que son Patrimonio de la Humanidad, tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo. El crecimiento imparable de la actividad económica y de la población mundial lleva implícita la necesidad de crear y conservar nuevos parques nacionales y reservas naturales, tarea que cada vez entraña una mayor dificultad.

## 1.5 Parque Nacional Lago de Camécuaro.

El Parque Nacional Lago de Camécuaro, pertenece a la provincia fisiográfica del eje neovolcánico y a la subprovincia “sierras y bajíos michoacanos” (Escalera *et al.*, *apund* CIDEM, 1999).



En un inicio se decretaron 9 hectáreas, actualmente el Parque Nacional cuenta con una superficie de 12.14 ha, un perímetro de 1.556 metros (Fig.1). La superficie del lago es de 3.54 ha y una área inundable de 1.922 ha. Los espacios de recreación se integran por: área de juegos de infantiles con una extensión de 0.5442 ha. Espacio de servicios 1.0374 ha y un estacionamiento de 1.1914 ha. (Escalera *et al.*, 2000)

Fig.1. Interior del Lago de Camécuaro.

De acuerdo al censo de población 2010 el municipio cuenta con una población de 32 677 personas, 8 448 viviendas habitadas, el 52% de la población es del género femenino. Municipalmente tiene un grado medio de marginación, ocupando el lugar 83 en el contexto estatal y el 1634 en el nacional. El grado de rezago municipal es bajo. En el Lago de Camécuaro no hay habitantes residiendo en el debido a su categoría de Área Natural Protegida en su denominación de Parque Nacional, no sigue ninguna estrategia de desarrollo social a pesar de tener un estatus rural.

### 1.5.1 Ubicación geográfica.

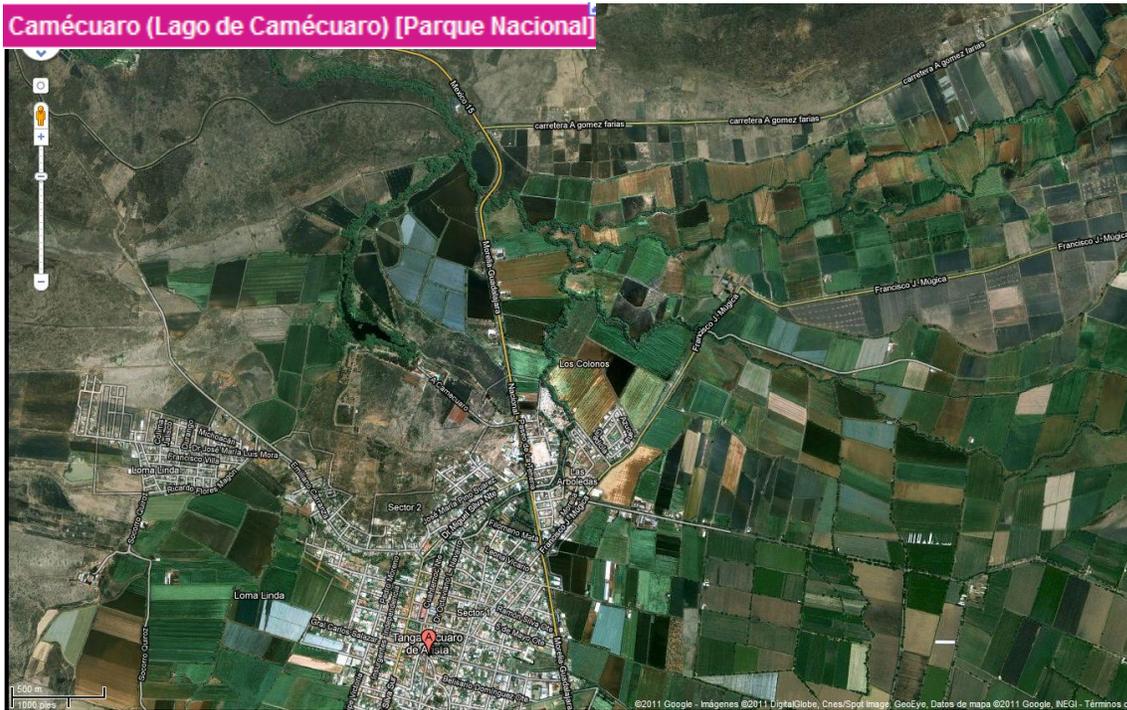


Fig.2. Imagen Satelital del Lago de Camécuaro.

El Lago de Camécuaro se ubica en el municipio de Tangancícuaro localizado al noroeste del estado, en las coordenadas  $19^{\circ} 53'$  de latitud norte y  $102^{\circ} 12'$  de longitud oeste, a una altura de 1,700 metros sobre el nivel del mar. Limita al norte con los municipios de Zamora, Jacona y Tlazazalca, al este con Purépero y Chilchota, al sur con Charapan, Los Reyes y Tingüindín, al oeste con Tangamandapio (Fig.2). Cuenta una superficie de 12.14 ha (Escalera, *et. al.*, 2000).

### 1.5.2 Clima.

De acuerdo a la clasificación de Köppen modificada por García (1973), la región presenta una fórmula climática: C (w<sub>1</sub>) (w) a (e) g , que corresponde a templado subhúmedo, con una temperatura media del mes más caliente mayor a los 22°C durante el verano, la diferencia de temperatura entre el mes más frío y el más caliente oscila entre 7 y 14 °C, el mes más caliente se presenta antes del solsticio

de verano, con porcentaje de precipitación invernal menor de 5, siendo la precipitación del mes más seco menor de 40 mm.

El rango de escurrimiento superficial de la precipitación media anual (900 mm) es de 10 a 20%.

### 1.5.3 Hidrología.

En la región existen dos sistemas acuíferos, cuya recarga proviene de las laderas sur de los valles de Tangancícuaro, Zamora y Chavinda y en la porción oriente del Valle de Guadalupe, Tangancícuaro y Zamora. El segundo proviene de la meseta Tarasca, a través de manantiales de Camécuaro, Chilchota, Presa Verduzco, Junguarán, Guario, Cupatziro, Cuanio el grande, Orandino, Irán, Aricho y Ostácuero. (Escalera *et. al.*, 2000) El proceso de recarga de los manantiales de Camécuaro se deriva de las precipitaciones que se infiltran a través de las consideradas zonas de recarga y descarga de sus aguas al río Duero. (Escalera, 2000 apund CIDEM, 1999). La principal problemática que actualmente se tiene en relación con el recurso hídrico del Parque Nacional Lago de Camécuaro se puede resumir en tres puntos principales:

1. Disminución en los caudales de manantiales
2. Acelerado ritmo de azolvamiento
3. Deterioro en la calidad del agua.

### 1.5.4 Vegetación.

La vegetación del parque Nacional Lago de Camécuaro está constituida por el bosque de galería (Fig.3) su composición es variable, se localiza a lo largo de las corrientes de agua, si bien a veces forma una gran espesura, a menudo está



Fig. 3. Vista del bosque de galería.

constituido por árboles espaciados y distribuidos irregularmente (Rezedowsky, 1978).

Las especies representativas del parque son *Taxodium mucronata* (ahuehuete) y *Salix chilensis* Mol. (Sauce).

### 1.5.5 Características administrativas actuales del parque.

La administración del Parque Nacional Lago de Camécuaro es dirigida por un patronato que está conformada por un presidente honorario, representado por el ejecutivo municipal, un administrador, un tesorero, tres vocales, todos ellos designado por cada administración municipal. Esto ha representado para el Parque Nacional una desventaja, ya que no se tiene claro por parte de los integrantes del patronato la misión, visión y objetivos por la cual fue denominada Parque Nacional, esto debido a que no hay un plan rector que lo determine.

La estructura organizacional que actualmente rige al Parque Nacional se encuentra integrada por:



— Líneas directas de mando

..... Líneas indirectas de mando ajenas a supervisión

Fig. 4. Organigrama: Estructura actual.

La línea directa de mando (Fig.4) se encuentra dirigida por el administrador que cuenta con una plantilla de personal adscrita a nómina de 16 personas (ocho en mantenimiento, tres cobradores, dos checadores de boleto, un policía en caseta de vigilancia y dos salvavidas).

El presupuesto para actividades encaminadas a la conservación, preservación y mantenimiento, así como la reparación del equipo de trabajo de cada uno de los colaboradores depende de la disposición del presidente municipal lo cual retrasa o deja por olvidado actividades prioritarias.

Línea Indirecta de mando (Fig.4) se integra por tres concesiones: comerciantes, cooperativa de lancheros y personal de sanitarios. Los comerciantes obtuvieron su concesión en los años de creación del parque, por lo cual se puede encontrar a personas con más de 71 años de permanencia, algunas otras se adhirieron con el paso de los años y está integrada por seis propietarios de lanchas donde cada uno de ellos puede tener seis embarcaciones haciendo un total de 36. Los propietarios de las lanchas se encuentran organización bajo la figura jurídica de cooperativa, misma que se rige bajo el reglamento de la Secretaria de Marina, pagan de derechos un total de \$ 46 000 M.N. anuales a la capitanía de puerto de Zirahuén. Durante el periodo vacacional de semana santa, personal de la capitanía de puerto de Zirahuén visita el Parque Nacional con el objetivo de vigilar el cumplimiento del reglamento de navegación.

Dentro del parque existen 30 comercios que venden artesanías, alimentos y bebidas. En anteriores administraciones los comerciantes coadyuvaban en la limpieza y preservación del parque, los comerciantes actualmente no se sienten obligados a colaborar con las autoridades al no percibir un cambio en la forma de administrar el recurso natural y financiero. Se cuenta con nueve edificaciones destinadas a uso sanitario, distribuidas en diferentes áreas del parque, la administración provee el mantenimiento, pero no paga el suelo del personal, los concesiona, pagando a destajo, es decir el personal concesionado compra el

material de limpieza y los mantiene en condiciones óptimas y el ingreso que obtiene es para ella, el precio por el servicio es de \$ 2.00 M.N. el cual establece la administración. El personal que actualmente integra el servicio de limpieza está integrado por siete mujeres, esposas del personal de mantenimiento.

#### 1.5.6 Visitantes.

La información estadística sobre la cantidad de personas que visitan el parque, proviene de la información del programa de manejo realizado en 2002 por el grupo interdisciplinario del CIIDIR Michoacán, debido a que no se tuvo acceso a información actual, en 1997 y 1998 se reportó una afluencia de turística que oscila alrededor de 250,000 visitantes al año (Escalera *et al.*, 2002). Se identifican dos temporadas; afluencia alta que corresponde a días festivos y períodos vacacionales de semana santa, verano y fin de año; y afluencia baja que se ubica en el resto del año, principalmente en temporadas de lluvias e invierno. Los promedios de afluencia para los fines de semana van de 2, 000 a 2, 500 visitantes. Reportándose como ingreso máximo para un solo día (10-04-98) la cantidad de 9, 800 visitantes y para el período de semana santa del mismo año 38 000 personas (Escalera *et al.*, 2002). En este momento el precio al ingreso al parque es de \$10 M.N.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS.**

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó la metodología propuesta por el Comité Internacional de Ambientes Lacustres (International Lake Environment Committee, ILEC): Manejo Integral de Cuencas y Cuerpos de Agua (Integrated Lake Basin Management), referido de aquí en adelante como MICCA. ILEC, tiene sede en Japón, y es uno de los organismos científicos de mayor reconocimiento mundial en el tema. El MICCA surge a partir del análisis del manejo de 28 cuencas hidrológicas de Europa, Asia, África y América.

El MICCA es una metodología que presenta pasos concretos para utilizar el conocimiento científico y la construcción de acuerdos entre sectores para conseguir una coordinación efectiva entre instituciones, búsqueda de financiamiento, procesos de monitoreo y de planeación estratégica. Juárez (2008) la describe como elemento base para el adecuado manejo de un lago y su cuenca, fomentando la gestión y el mejoramiento constante de la gobernanza (la capacidad de un amplio grupo de sectores para llegar a acuerdos para alcanzar un bien común).

Aplicada al Parque Nacional Lago de Camécuaro, esta se integro por 2 fases: (1) El entendimiento de los recursos: naturales, humanos y administrativos, y (2) la gobernanza que surge de acuerdos y propuestas, nutridas de la experiencia y opinión de los actores poseedores del recurso natural.

### **2.1 Fase I Entendimiento de los recursos naturales, humanos y administrativos: Identificación y Jerarquización de la problemática.**

Es importante conocer y entender el estado que guardan los recursos naturales, la administración del Parque Nacional y las acciones humanas derivadas de las

actividades de recreación. Esto permitirá la toma de decisiones e implementación de acciones, actividades y lineamientos para administrar y manejar esta área natural protegida (Fig. 5).



Fig. 5. Fase 1 Metodología MICCA.

## 2.1.1 Recursos naturales (lago y vegetación).

### 2.1.1.1 Lago de Camécuaro.

Para conocer la condición del lago se realizó la actualización de su diagnóstico (físico-químico y biológico). Posteriormente, estos datos permitieron realizar una comparación con las condiciones ambientales determinadas con los estudios realizados por Escalera *et al.*, (2000)

Para los análisis se realizaron las siguientes actividades:

1. Ubicación de tres estaciones de muestreo en el lago, de acuerdo a como se habían establecido previamente (Escalera *et al.*, 2000).
2. Registro de parámetros físicos y químicos del agua: temperatura, concentración de oxígeno disuelto,

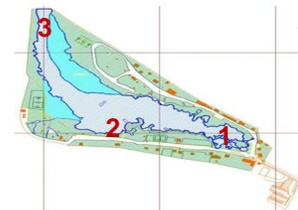


Fig. 6. Estaciones de muestreo.

porcentaje de saturación de oxígeno disuelto, conductividad eléctrica, pH, salinidad, sólidos totales disueltos, con la ayuda de un multisensor (Hydrolab DS5).

3. Colecta de muestras de agua para, determinar sólidos totales, dureza total, nitrógeno amoniacal, alcalinidad total, cloruros, sílice, sulfatos, nitratos y fosfatos.
4. La evaluación biológica incluyendo análisis microbiológicos y de los niveles de energía del bentos y perifiton. En el primer caso se estimaron la cantidad de bacterias mesófilas aeróbicas y coliformes fecales. En los niveles de energía, se hizo la revisión de las muestras de fondo tomadas con una draga Ekman de 20 x 20 cm y las muestras de macroinvertebrados asociados a las macrofitas acuáticas.

#### 2.1.1.2 Inventario florístico.

Para el ecosistema terrestre se efectuó el análisis de la vegetación por medio de un conteo de flora existente en el área del bosque de galería, clasificándose por especies, registrando árboles quemados, secos y parasitados. Finalmente se realizó una comparación de las condiciones pasadas, con referencia al inventario de Escalera *et al.*, (2000), para determinar el estado que guarda la vegetación.

#### 2.1.2 Características humanas: actividades, zonificación áreas de recreo, capacidad de carga y manejo de residuos sólidos.

En esta sección se efectuó un análisis de las actividades realizadas durante la visitación, clasificándolas como positivas y negativas; se zonificaron las diferentes áreas del parque clasificándolas de la siguiente manera: núcleo, amortiguamiento, conservación y uso público; finalmente se estableció la capacidad de carga para el Parque Nacional Lago de Camécuaro.

### 2.1.2.1 Análisis de las actividades humanas.

Esta actividad se realizó en dos etapas durante el mismo día, eligiendo el mes de Agosto como uno de los meses con mayor afluencia turística del año (Escalera *et al.*, 2000).

En la **primera etapa**, se observó las actividades que realizaban los visitantes en un día normal con periodos de tres horas de diferencia en las distintas áreas del parque. Posteriormente, se clasificaron las acciones que favorecen la degradación y contaminación del mismo determinándose como actitudes positivas y negativas.

En la **segunda etapa** se aplicó un cuestionario a los visitantes para conocer su punto de vista respecto al Parque Nacional y aspectos relacionados con la imagen, mantenimiento, instalaciones, estado del lago, vegetación, embarcadero, restaurantes, calidad del servicio y satisfacción del cliente.

### 2.1.2.2 Zonificación de las áreas.

En esta etapa se identificaron las áreas núcleo, amortiguamiento, conservación, uso público y restauración, especificando las actividades permitidas y prohibidas del área protegida. Para ellos se siguió lo establecido en la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA).

### 2.1.2.3 Capacidad de Carga

La LGEEPA define a la Capacidad de Carga turística como: “el número máximo de visitantes que soporta una área donde se practique el ecoturismo, de acuerdo a la tolerancia del ecosistema y al uso de sus componentes, de manera que no rebase su capacidad de recuperarse en el corto plazo, sin disminuir la satisfacción del visitante o se ejerza un impacto adverso sobre la sociedad, la economía o la cultura de un área”.

Para la determinación de la capacidad de carga se utilizó la metodología de Cifuentes (1990; 1992; 1996; 1998), la cual busca establecer el número máximo de visitas que puede recibir un Área Natural Protegida. Para ello, toma como base las condiciones físicas, biológicas y de manejo que se presentan en el área en el momento de estudio. Dicha metodología incluye tres pasos:

#### *1.- Calculo de la Capacidad de Carga Física (CCF)*

Es el límite máximo de visitas que se pueden hacer al sitio durante un día. Está dada por la relación entre factores de visita (horario y tiempo de visita), el tiempo disponible y la necesidad de espacio por visitante y la superficie.

$$CCF= S/Sp *NV$$

Donde:

S= superficie disponible.

Sp= superficie usada por una persona, igual a  $1m^2$ .

NV= número de veces que el sitio puede ser visitado por la misma persona en un día.

$$NV= Hv/Tv$$

Donde:

Hv= horario de visita.

Tv=tiempo necesario para la visita.

#### *2.- Calculo de la Capacidad de Carga Física (CCR)*

Es el límite máximo de visitas, determinado a partir de la CCF de un sitio, luego de someterlo a los factores de corrección definidos en función de las características particulares del sitio. Los factores de corrección se obtienen considerando variables físicas, ambientales, ecológicas, sociales y de manejo.

La CCR puede expresarse con la fórmula general siguiente:

$$CCR= CCF (FCSoc*FCer*FCpre*FCsol*FCtem*Fcane)$$

### *Factor social (FCsoc)*

Aquella porción del territorio que no puede ser ocupada porque hay que mantener una distancia mínima entre grupos. Dado que cada persona ocupa 1 m. la magnitud limitante es igual a:

$$\begin{aligned} ml &= mt - P \\ FC-1 &= ml/mt \end{aligned}$$

Donde *ml* corresponde a la magnitud limitante total de la variable, *mt* a la superficie total y *P* al número de personas.

El cálculo del factor de correlación social, se identifica el número de personas (*P*) que pueden estar simultáneamente dentro de cada área. Para ello se recurre la siguiente fórmula:

$$P = PG * \text{número de personas por grupo}$$

Donde el Número de Grupos (*NG*) que puede estar simultáneamente en cada área se calcula de la siguiente manera:

$$NG = \text{superficie total} / \text{distancia requerida por grupo}$$

### *Erodabilidad (FCero)*

Expresa la susceptibilidad o el riesgo a erosionarse que puede tener el área a calcular. Se toma en cuenta la superficie total desmontada, como limitante en este cálculo: menor de 10%, media entre 10% y 20% y mayor del 20%.

$$FCero-1 = \frac{(ma * 1.5 + mm * 1)}{mt}$$

Donde *ma* corresponde a los metros del área con dificultad alta, *mm* a los metros del área con dificultad media y *mt* a los metros totales del área.

### *Accesibilidad (FCacc)*

Mide el grado de dificultad que podrían tener los visitantes para desplazarse en el área a visitar. Se calcula con la siguiente formula:

$$FCacc-1 = \frac{(ma * 1.5 + mm * 1)}{mt}$$

Donde *ma* corresponde a los metros del área con dificultad alta, *mm* a los metros del área con dificultad media y *mt* a los metros totales de la superficie.

### *Precipitación (FCpre)*

Es un factor que impide la visitación normal, por cuanto la gran mayoría de los visitantes no están dispuestos a caminar, permanecer o realizar actividad bajo la lluvia. Se consideran los meses de mayor precipitación en los cuales se presenta con mayor frecuencia. Con base en lo anterior se calculó el factor de la siguiente manera:

$$FCpre-1 = hl/ht$$

Donde *hl* corresponde a las horas de lluvia limitantes por año y *ht* las horas al año que el parque está abierto.

### *Brillo Solar (FCsol)*

Este factor se refiere al brillo solar registrado en las diversas áreas del parque, el cual su intensidad es muy fuerte y en las aéreas sin cobertura vegetal resultan difíciles e incómodas. Con base en lo anterior se calculó el factor de la siguiente manera:

$$FCbri-1 = (hls/ht * ms/mt)$$

Donde *hls* corresponde a las horas de sol limitante/año, *ht* a las horas al año que el parque está abierto, *ms* a los metros del área sin cobertura vegetal y *mt* a los metros totales del área.

### *Cierres temporales (FCtem)*

Este factor se refiere a los días de cierre temporal que presenta el área.

$$FCtem-1 = (hc/ht)$$

Donde *hc* corresponde a las horas al año que el parque está cerrado y *ht* a las horas totales al año que el parque está abierto.

### *Anegamiento (FCane)*

Para este factor de correlación, se toma en cuenta aquellas áreas en las que el agua tiene a estancarse y el acceso se dificulta o es imposible su acceso.

$$FCane-1 = (ma/ht)$$

Donde *ma* corresponde a las zonas de anegamiento en el área a calcular y *ht* a los metros totales área.

Cálculo final, a partir de la aplicación de los factores de corrección mencionados se calculó la capacidad de carga real mediante:

$$CCR = CCF (FCSoc * FCer * FCpre * FCsol * FCtem * Fcane)$$

### *3.- Capacidad de Carga Efectiva o permisible (CCE)*

Es el límite máximo de visitas que se puede permitir, dada la capacidad para ordenarlas y manejarlas. La *CCE* se obtiene comparando la *CCR* con la Capacidad de Manejo (*CM*) de la administración del área protegida.

La fórmula general de cálculo es la siguiente:

$$CCE = CCR * CM/100$$

Donde *CCR* corresponde al resultado de la capacidad de carga real y *CM* a la capacidad de manejo donde se calcula de acuerdo al porcentaje detectado es decir, la capacidad de manejo óptima equivaldrá al 100% si esta cumple con los requerimientos necesarios para desarrollar sus actividades y alcanzar sus objetivos. La mínima para este cálculo es del 15%.

Posteriormente se calcula la CCE al 15%, 25%, 50% y 100% de la mínima indispensable. Finalizando con la conversión al final puesto que si se trabaja con visitantes/por tiempo desde el principio, se estaría ignorando el tiempo que se necesita para visitar un sitio cómodamente.

La conversión se realiza dividiendo las visitas/día (CCE) para el número de veces que un visitante, teóricamente, podría visitar el mismo sitio un día, si entrara una y otra vez.

$$CCE = CCR / NV$$

Donde:

NV= número de veces que el sitio puede ser visitado por la misma persona en un día.

CCR=corresponde al resultado de la capacidad de carga real y CM.

#### 2.1.2.4 Manejo de residuos sólidos

La Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR), define al manejo integral de residuos sólidos como “las actividades de reducción en la fuente, separación, reutilización, reciclaje, co-procesamiento, tratamiento biológico, químico, físico o térmico, acopio, almacenamiento, transporte y disposición final de residuos, individualmente realizadas o combinadas de manera apropiada, para adaptarse a las condiciones y necesidades de cada lugar, cumpliendo objetivos de valorización, eficiencia sanitaria, ambiental, tecnológica, económica y social”.

Para el análisis de los residuos sólidos se realizó lo siguiente:

1. Homogenización de los desechos sólidos.
2. Selección de 3 muestras de 10kg. cada una.
3. Pesaje individual y clasificación de componentes.
4. Determinación del porcentaje relativo.

### 2.1.3 Estudio Administrativo

El estudio administrativo es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos instituciones, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y la participación individual de los integrantes de la institución (Fernández, 1981).

En el estudio administrativo se realizó con la intención de conocer los puntos vulnerables de la organización y plantear mejoras en el funcionamiento de las diferentes áreas administrativas: financieras, técnicas, filosofía organizacional y de mercado del Parque Nacional Lago de Camécuaro.

Se utilizó la metodología de Rodríguez, (1997), la cual propone en sus cuestionarios una serie de problemáticas que se presentan con frecuencia en las organizaciones y con las cuales permite identificar de forma cualitativa el nivel de eficiencia que tiene la organización. En este estudio se evaluaron los planes y objetivos, estructura de la empresa, políticas, sistemas y procedimientos, trato al personal, equipo y disposición, materiales y operaciones de control, trato a visitantes, mantenimiento y auditoría ambiental, todo ello establecido por escrito, estos elementos nos indicaron el estado que guarda la organización. Se entiende como administración eficiente si el resultado de los elementos antes mencionados se encuentra entre el 90-100%, es decir cumple satisfactoriamente y todo se realiza de acuerdo a como se planeo organizacionalmente, no existiendo desviaciones, todos los recursos que se utilizan tienen un óptimo desempeño; se entiende como administración buena si el resultado del estudio arroja un porcentaje de 80-89%, es decir la organización guarda un grado inmejorable respectó a su planeación, existiendo un mínimo de desviaciones, no significativas en relación con lo planeado; se denomina administración regular cuando el resultado del estudio arroje un porcentaje del 60-79%, es decir la organización presenta desviaciones significativas en ciertas áreas y es necesario corregir para no presentar problemas que afecten la operación y procedimientos de ella, es el

punto crítico en donde la organización puede dejar de ser funcional; se denomina administración deficiente cuando el resultado del estudio arroje un porcentaje del 40-59%, es decir la organización presenta desviaciones que no concuerdan con la operación (con los objetivos de la organización), existiendo inconformidades, conflictos, duplicidad de funciones y conformismo, es necesario replantear, reorganizar y ajustar estrategias para corregir el rumbo de la organización; se entiende por administración mala cuando el resultado del estudio arroje un porcentaje 10-39%, es decir la organización presenta desviaciones, deficiencias y carencias con altos porcentajes en cada uno de los elementos del estudio, en las diferentes áreas que integran a la organización, es necesario corregir estas desviaciones para evitar la extinción o quiebra organizacional. (Rodríguez, 1997).

La secuencia realizada fue la siguiente:

1. Elaboración de Cuestionarios.
2. Revisión de Cuestionarios.
3. Elección y ajuste de cuestionarios.
4. Aplicación del cuestionario para cada área de la organización del parque.
5. Análisis de resultados (identificación de la problemática).
6. Elaboración de estrategias

## **2.2 Fase II Gobernanza**

La Gobernanza es la interacción entre instituciones, procesos y tradiciones de cómo se ejerce el poder, cómo se toman las decisiones en torno a cuestiones de interés público y a menudo privado y cómo es que los grupos interesados se hacen escuchar. (Stoll-Kleemann *et al.*, 2006). Para que esta interacción pueda realizarse en una ANP, debe realizarse en un esquema multidisciplinario que involucre a diversos actores estratégicos. Para el caso del Parque Nacional Lago de Camécuaro se realizó bajo un esquema de gobernanza ambiental.

Brenner (2010) argumenta que la Gobernanza Ambiental (G.A.) debe involucrar realidades sociales, económicas, políticas, ya que estas determinan los cambios ambientales, así mismo destaca que la G.A. debe estar comprometida con ciertos

principios éticos, con actores comprometidos con la buena gobernanza, que fomenten la proactiva participación de la sociedad civil en la toma de decisiones democráticas para ampliar su legitimidad. La G.A. requiere de: transparencia y la eficiencia administrativas (Schteingart, 2007)



Fig. 7. Fase II Metodología MICCA.

En esta segunda sección de la metodología se integra por dos etapas: (1) identificación de los actores estratégicos y (2) análisis *FODA* (Fig.7).

### 2.2.1 Identificación de Actores Estratégicos

**Primera etapa** mediante un diagrama de Venn se identificó a los actores estratégicos para entender las relaciones de poder que tienen los distintos actores estratégicos en la toma de decisiones en la actualidad.

Identificados los actores estratégicos, se entrevistó a cada uno de ellos de forma individual. En la entrevista se presentó el estado actual de los recursos naturales, humanos y administrativos, una vez concluida la presentación de la situación actual de los recursos se pidió a los entrevistados identificar las problemáticas de lo antes expuesto y generar propuestas de solución.

La entrevista siguiente orden:



Fig.8. Interacción con los actores estratégicos.

1.**Presentación:** una pequeña introducción.  
2.**Exposición** del estado de los recursos naturales: bosque de galería, calidad del agua, información de recursos gubernamentales para proyectos de recuperación y protección de recursos naturales, tecnologías amigables con el ecosistema y situación a largo, mediano y corto plazo.

4.**Reflexión:** se invito al participante a analizar la problemática, se pidio que una vez analizada se escribiera en una hoja. Posteriormente se pidio proponer y escribir las soluciones a la problemática identificada.

5.**Despedida:** agradecimiento por la participación activa en la entrevista, explicando la importancia de su participación dentro de la propuesta.

## 2.2.2 Análisis FODA

**Segunda etapa** las soluciones planteadas por los actores estratégicos, se utilizaron en la realización del análisis FODA y finalmente se incorporaron a la propuesta de manejo y administración.

Ponce (2006) define al análisis FODA como una alternativa para realizar un diagnóstico, que resultado de ello se puede determinar las estrategias de acción para la organización. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se compone de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas. De la combinación de fortalezas con oportunidades surgen las potencialidades, las cuales señalan las líneas de acción más prometedoras para la organización. Las limitaciones, determinadas por una combinación de debilidades y amenazas, colocan una seria advertencia. Mientras que los riesgos (combinación de fortalezas y amenazas) y los desafíos (combinación de debilidades y

oportunidades), determinados por su correspondiente combinación de factores, exigirán una cuidadosa consideración a la hora de marcar el rumbo que la organización deberá asumir hacia el futuro deseable (Rodríguez, 2005).

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

#### 3.1 Fase I Entendimiento de los recursos naturales, humanos y administrativos.

##### 3.1.1 Características Físicoquímicas y Biológicas de los Recursos Naturales.

El estado físico, químico y biológico encontrado en el lago y el estado de la vegetación del bosque de galería nos indica la necesidad de establecer medidas para preservar el ecosistema.

##### 3.1.1.1 Características Físicoquímicas del lago.

La variación de los parámetros de calidad del agua describen los cambios que presenta un ecosistema acuático pasando del tiempo. La tabla 1 concentra el registro de los diferentes parámetros y se observa que en el lago de Camécuaro la variación es mínima, por lo que se puede considerar como un cuerpo de agua estable a través del tiempo y el espacio. Esto como consecuencia de que el lago está formado por manantiales cuyas aguas tienen el mismo origen y que durante todo el año están provocando una corriente, dándole características de un cuerpo de agua abierto, en el que existe una alta capacidad de renovación hidráulica.

Tabla 1 Parámetros físicos y químicos del Lago de Camécuaro en diferentes sitios de muestreo durante tres años.

Características	2000			2010	2011		
	1	2	3	Promedio	1	2	3
Temperatura (°C)	20.1	20.1	20.2	20.33	20.55	20.54	20.55
Concentración de oxígeno disuelto (ppm)	5.2	8.8	6.6	4.11	4.36	9.2	7.2

% de Saturación de oxígeno disuelto.	57	95.4	74.9	45	59	104	81
Conductividad eléctrica (umhos/cm).	216	202	204	198.1	215.8	210	214
Salinidad ‰	0.1	0.1	0.1	0.09	0.1	0.1	0.1
pH	8	8	8.1	6.93	7.75	7.2	7.7
Profundidad (m)	2.1	1.2	1.2	2.1	2.1	1.3	1.2
Sólidos totales disueltos (ppm).	117	122	123	126.9	138.9	147	140
Color de piso	Gris	Gris	Gris	Negro	Negro	Negro	Negro

Los altos valores de saturación en la concentración de oxígeno disuelto en la estación 2 responden a que este sitio presenta características físicas y morfométricas que le confieren un comportamiento distinto que el resto del lago. Es soleado la mayor parte del día y el área está cubierta por plantas arraigadas, tiene aproximadamente 70 cm de azolve, estas características provocan un exceso de actividad fotosintética. Adicionalmente, el movimiento del agua provocado por el viento. Introduce oxígeno.

Es importante mencionar que a partir de esta área y hasta el final del lago la presencia de peces exóticos origina mayor turbidez en el agua, por la resuspensión de los sedimentos relacionados a los hábitos alimenticios de estas especies. Otro aspecto que hay que considerar es la cantidad de arcillas que están siendo arrastradas por los manantiales producto de la deforestación y cambio del uso del suelo de las zonas de recarga (2000: 117 ppm; 2011:147 ppm).

### 3.1.1.1.1 Caudal

Dentro de los parámetros físicos se considera el caudal del lago el cual registra una baja en su nivel (Fig.9). Esto debido a la disminución en el gasto

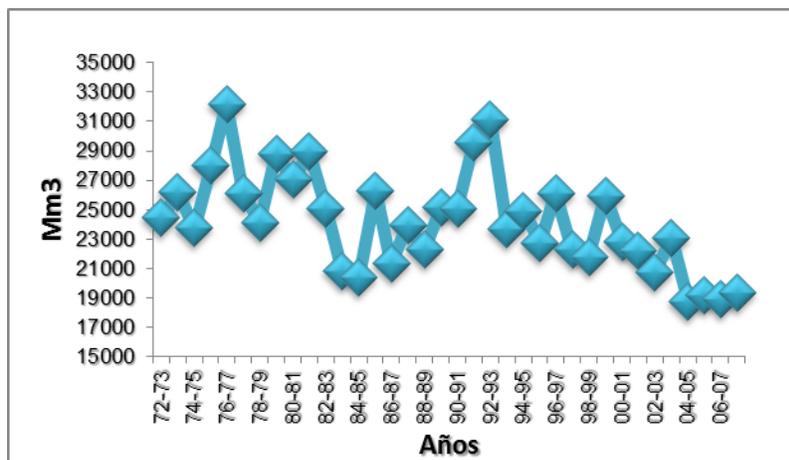


Fig.9. Gasto medido en las adjuntas proveniente de los manantiales del lago de Camécuaro. Mm<sup>3</sup> es millones de metros cúbicos.

de los manantiales provocado por la deforestación que presenta la cuenca, lo cual se traduce en un desequilibrio de las condiciones ambientales que provocan sequía en la región.

Moncayo, (2010) registró un descenso en el caudal, situando los niveles entre los 19,000 y 20,000 Mm<sup>3</sup>, con respecto al caudal registrado por Escalera *et al.* (2000) de 25,000 y 27,000 mm<sup>3</sup> lo que representa una disminución del 7.4%. Sin embargo, la administración ante esta situación se encuentra indiferente y no realiza programas de reforestación acordes con la vegetación del lugar, para mantener las condiciones necesarias para un equilibrio ambiental.

### 3.1.1.2 Características Biológicas

Esta caracterización esta integrada por el análisis de: Coliformes fecales, perifiton y bentos e inventario de la vegetación.

#### 3.1.1.2.1 Coliformes fecales

La existencia de coliformes fecales en el lago son indicadores de la presencia de materia fecal. Debido a las corrientes de agua que penetran al embalse durante la época de lluvia y las aguas negras que ingresan provenientes del hotel ubicado cerca del parque por la deficiencia del sistema de drenaje existente y la falta de tratamiento. Se encontró un aumento de 855 veces más coliformes en diez años, mientras que Escalera *et. al.* (2000), encontraron 75 organismos/100ml, Moncayo (2010) determinó 930 organismos/100ml.

Estos últimos datos encontrados sobrepasan lo permitido por la Norma Oficial Mexicana (MOE, 1984) donde se menciona que no debe de excederse de más de 100 organismos por 100 ml de muestra en el agua de un lago. La presencia de coliformes fecales indica un potencial de organismos patógenos lo cual está asociado con un alto contenido de nutrientes y puede significar otro recurso de

contaminación que no debe ser ignorado, ya que restringe el uso del lago por los bañistas y buceadores.

### 3.1.1.2.2 Perifiton y bentos

La penetración de la luz bajo el agua es el primer factor que afecta la ocurrencia y productividad de macrofitas y algas que se encuentran ligadas a ellas. Las comunidades de macrofitas sumergidas son de gran importancia en los sistemas dinámicos de agua dulce afectando tanto a los procesos bióticos como abióticos (Mulligan, 1969; Carpenter and Lodge, 1986).

Como se puede observar en la figura 10, la producción secundaria tiene una correlación positiva con la cantidad de plantas arraigadas en el área de muestreo. En el sitio dos, que presenta mayor cobertura de plantas arraigadas, se encuentra el 56.91% del total de la producción secundaria del embalse y una abundancia numérica de 812 organismos/400 cm<sup>2</sup>. Los invertebrados que se localizan ahí interactúan fuertemente con la vegetación arraigada, ya que la utilizan como sustrato, hábitat, recurso alimenticio aprovechando el detritus atrapado en ellas. Estas interrelaciones provee de espacios propicios a ser colonizados por una gran variedad de invertebrados acuáticos (Alden, 1971, Hansen et al. 1971, Junk 1977, Naidu et al. 1981).

Abundancia de perifiton y bentos en el lago de camécuaro

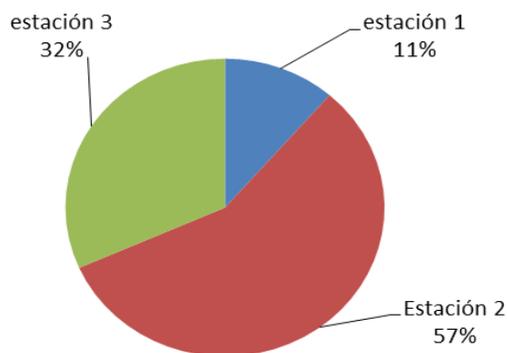


Fig. 10. Valores de densidad de los organismos del perifiton y bentos en los diferentes sitios del lago de Camécuaro.

Considerando las variaciones estacionales de calidad del agua en el lago, la composición faunística de este estrato de energía es heterogéneo en diferentes sitios y tiempos tanto cualitativa como cuantitativamente. En la estación 1, se encuentra solamente el 11.38% del total de los organismos que representan la producción secundaria del embalse y una abundancia de 162 organismos/400 cm<sup>2</sup> siendo el grupo de los anfípodos, dípteros y oligoquetos los más representativos con 47.19, 24.13 y 21.7% respectivamente (Fig. 10). Otros grupos encontrados fueron isópodo con 2.87% y efemeróptero con 3.69%.

La estación 2 presenta un comportamiento de un cuerpo de agua eutrófico donde la diversidad de especies se reduce y la abundancia numérica se concentra en sólo dos especies perteneciente al grupo de los cladóceros *Hyallela azteca* y *asellus communis* con un 62.96 y 34.63 respectivamente, los demás organismos encontrados presentan proporciones poco significativas.

Al final del lago la diversidad de especies se incrementa, sin embargo *Hyallela azteca* se encontró con un 69.65 % del total de organismos, en orden de importancia se encontró el grupo de los oligoquetos con 18.5, díptera con 7.97 y alrededor del 1 % Isópoda, ostracoda y efemeróptero, en este sitio de muestreo se presentan los máximos de manera alterna entre los grupos más importantes y los resultados del análisis dependía de la presencia o ausencia de vegetación arraigada así como la cercanía a ella. Junk (1977) encontró diferencias cualitativas y cuantitativas en la fauna asociada a las plantas dependiendo de la cercanía o lejanía a la orilla del cuerpo de agua y en la periferia de una mancha de vegetación y en el centro de la misma.

En el lago de Camécuaro se han encontrado dentro de los organismos que componen la comunidad bentónica y perifiton el grupo de dípteros pero está conformado principalmente por el género *Ablabesmyia* la cual no está considerado como una especie indicadora de disturbio, en los organismos pertenecientes al

género de los *Chironomus* no se han identificado deformaciones en respuesta a problemas de contaminación.

### 3.1.1.2.3 Inventario de Flora

La vegetación natural del parque Nacional Lago de Camécuaro esta constituida por el bosque de galería (Fig. 11). Su composición es variable, se localiza a lo largo de las corrientes de agua, si bien a veces forma una gran espesura y a menudo está constituido por árboles espaciados y distribuidos irregularmente. Las especies representativas del parque son *Taxodium mucronata* (ahuehuete) y *Salix chilensis* Mol. (Sauce). Dentro del parque según los registros que se tienen algunos de estos árboles tienen entre 120 y 400 años (Flores *et al.*, 2000).



Fig. 11. Vegetación en el parque.

Flores *et al.* (2000) identifican cuatro grupos de plantaciones bien definidas que son en el lado sur los Eucaliptos (*Eucaliptus sp*), y los cedros (*Cupressus leindey*). En un porcentaje menor, en la parte oriente casuarinas (*Casuarina equisetifolia*) en menores dimensiones, en la parte central rodeando el lago, los sauce y ahuehuetes, además árboles frutales que se encuentran dispersos por diferentes partes del parque. También, se encontraron algunas gramíneas y plantas de ornato. Del inventario realizado se obtuvo un total de 2779 árboles lo que representa un aspecto positivo en la preservación y reforestación del bosque de galería.

La flora en el Parque Nacional Lago de Camécuaro ha cambiado en relación al estudio realizado por Escalera *et al.* (2000), ya que se ha reforestado con las especies endémicas (Fig. 12). En este sentido la administración ha realizado actividades para preservar el bosque de galería. El aumento total de flora es 1126 diferentes especies.

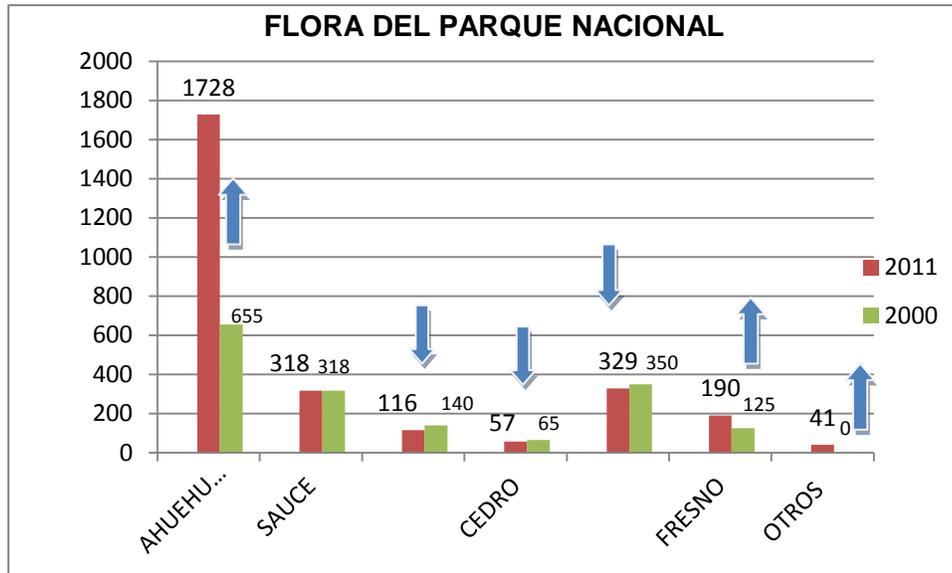


Fig.12. Inventario Flora en 2000 y 2011.

### 3.1.2 Características Humanas

Esta caracterización esta integrada por el análisis de: actividades humanas (observación de actividades y cuestionario a visitantes), zonificación de las áreas de recreo, determinación de la capacidad de carga del Parque Nacional y el manejo de los desechos sólidos.

#### 3.1.2.1 Análisis de las actividades humanas.

##### 3.1.2.1.1 Observación a visitantes.

Una vez realizados los recorridos por las distintas áreas del parque, se clasificaron las actitudes en positivas y negativas de las actividades realizadas en las distintas áreas por los visitantes (tabla 2).

Tabla 2. Actividades desarrolladas en el parque y sus aspectos positivos y negativos

<b>Actividades</b>	<b>Actitudes Positivas</b>	<b>Actitudes Negativas</b>
<b>PICNIC</b>	Convivencia, recreación, turismo e ingresos.	Consumo de bebidas alcohólicas contaminación, conflictos, incendios, mortalidad.
<b>DESCANSO</b>	Relajamiento, turismo, ingresos	Contaminación, conflictos, incendios
<b>CONVIVIO</b>	Convivencia, Diversión, turismo e ingresos.	Consumo de bebidas alcohólicas, contaminación, conflictos, incendios y accidentes.
<b>EJERCICIO</b>	Salud, relajamiento. recreación e ingresos	Deterioro de recursos, contaminación y accidentes
<b>NATACIÓN</b>	Salud, recreación, relajamiento e ingresos.	Deterioro de recursos, contaminación, accidentes y mortalidad
<b>CAMINATAS</b>	Salud, recreación, relajamiento e ingresos.	Contaminación, deterioro de recursos, accidentes.
<b>CAMPING</b>	Recreación, diversión, ingresos	Contaminación, incendios y accidentes

Respecto a las actividades negativas la administración del parque no ejecuta sanciones, al carecer de reglamentos visibles y vigilancia en las distintas áreas del parque los visitantes realizan distintas actividades que favorecen la degradación ecosistémica. El establecimiento de acciones, actividades y lineamientos mediante un plan de administración y manejo, dotará a la administración de los elementos técnicos, jurídicos y científicos para preservar y conservar el área natural protegida.

### 3.1.2.1.2 Cuestionario a Visitantes

El cuestionario se aplicó a 90 familias, el 52% pertenece al género masculino, mientras que el 48% al femenino (tabla 3).

Tabla 3. Características de las familias entrevistadas

<b>Total Familias 90</b>	<b>Familias</b>	<b>Integrantes</b>	<b>Total de personas</b>
<b>30 Fam. 1-17 integrantes</b>	5	3	15
	8	4	32
	17	5	85
<b>40 Fam. 1-18 integrantes</b>	5	6	30
	4	7	28
	18	8	144
	3	9	27
	10	10	100
<b>10 Fam. 1-5 integrantes</b>	2	11	22
	2	12	24
	1	13	13
	5	15	75
<b>10 Fam. 1-4 integrantes</b>	2	18	36
	4	20	80
	4	22	88
<b>Total</b>			<b>799</b>

Del total de las personas entrevistadas, se clasificaron en niños (0-8 años), adolescentes (8-18 años), jóvenes (19-25 años), adultos (26-59) y personas de la tercera edad (60-80 años). De estos estratos de edad el porcentaje más alto de visitación es realizado por adultos y el más bajo por personas de la tercera edad (Fig. 13).

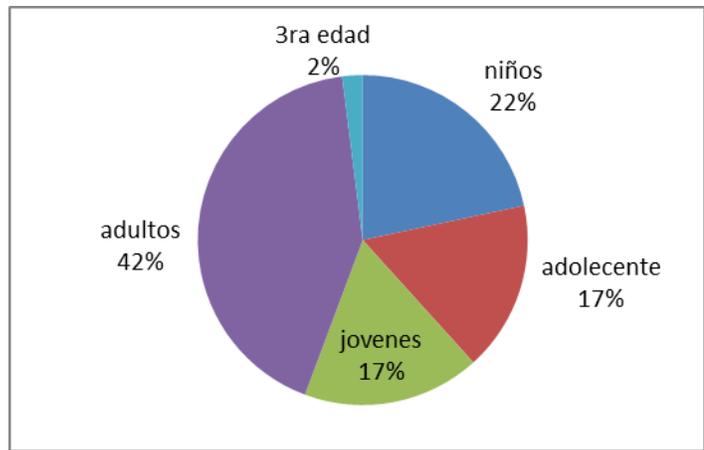


Fig.13. Clasificación de las personas entrevistadas por estratos de edad.

Un aspecto importante es conocer el lugar de residencia de las personas que visitan el parque, con el propósito de aplicar estrategias para promocionar esta área y que sea visitada no sólo por familias del estado como se manifestó principalmente en la encuesta: Michoacán: Tangancícuaro (33 familias), Zamora (15 familias), Jacona (10 familias), Patamban (4 familias), Sahuayo (3 familias), Chilchota (3 familias), Los Reyes (2 familias), Cheranastico (1 familia) y Jiquilpan (1 familia). Tabasco (4 familias). Guanajuato (5 familias). Distrito Federal (3 familias). Jalisco: Ocotlán (3 familias), Guadalajara (3 familias).

Los resultados, adicionalmente, muestran la apreciación de los visitantes respecto a los recursos: naturales, de servicio, alimentación y recreación. A la administración esta información la debe representar la base para mejorar los servicios y que estos sean de calidad para el visitante, puesto que como organización la administración debe tener dos objetivos: garantizar la recreación de los visitantes y proteger, conservar, restaurar y aprovechar los recursos naturales mediante un desarrollo sustentable.

En cuanto a la existencia del parque, el 82% se enteraron por medio de amigos y familiares, seguido sólo con un 11% por información turística. Esto es una consideración que se debe tomar en cuenta para establecer estrategias de mayor promoción (Fig. 14).

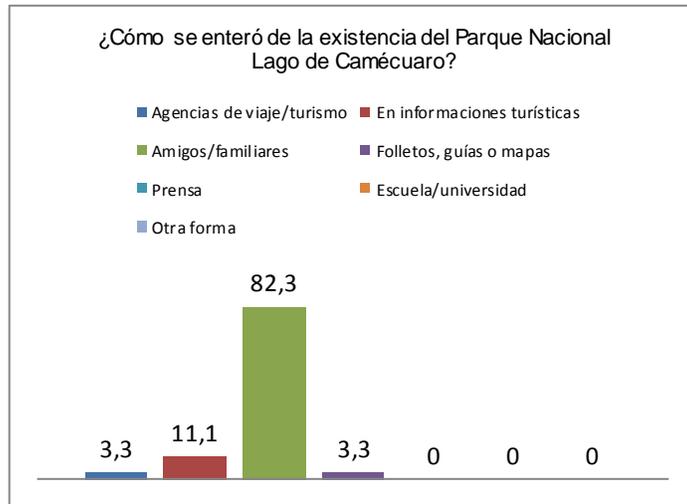


Fig. 14. Manera de cómo se enteró de la presencia del parque.

El motivo principal de los visitantes es recreación y convivio familiar (89%) lo cual va relacionado a la composición de los desechos sólidos que se generan y que son principalmente desperdicios de comida. Sólo el 6% les interesa el camping. y 5 presentaron interés por el lago.

Al 72% de los encuestados les resulto fácil llegar al Parque, debido a su ubicación, y para ello los visitantes pueden elegir distintas opciones de transporte, el GPS o guías turísticas del estado facilitan su ubicación. Sin embargo, es importante colocar más anuncios en la carretera para facilitar su llegada al mismo e incrementar la visita de otros lugares más alejados a su ubicación.

El 45% de las personas que visitan el parque y que fueron encuestados considera que la atención que recibió al llegar fue pésima (Fig. 15). La administración sólo se limita a informar de las actividades que actualmente se realizan si el visitante pregunta por ellas, el trato no es bueno y no se atiende con amabilidad. Esta actitud puede ser perjudicial y evitar una próxima visita del turista.

Al revisar la información generada por la encuesta podemos observar que sólo el

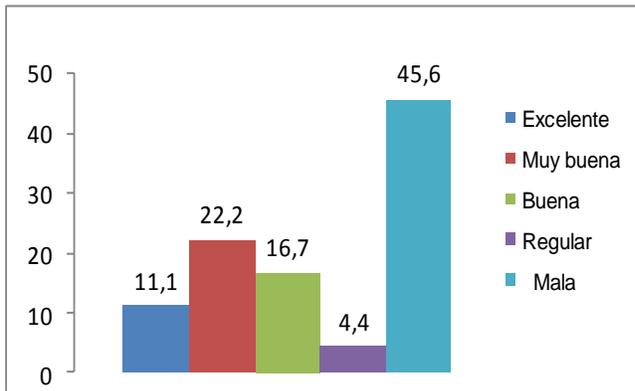


Fig.15. Respuesta a la pregunta sobre la información y atención que recibió al llegar al parque.

27.8% considera que las instalaciones del parque se encuentran en buen estado mientras que el 44.4 las consideran descuidadas. Esto es preocupante ya que este aspecto es el reflejo de la cantidad de dinero que se destina para el mantenimiento de las instalaciones del mismo a pesar que las ganancias que el mismo parque

aporta son considerables.

El 66.7% de los encuestados consideran que la señalización del parque es insuficiente para localizar las áreas de servicios, actividades y restaurantes. Además, señalaron que no hay acondicionamiento de instalaciones para personas con capacidades diferentes. El 60% de los encuestados consideran que la información de los servicios de recreación, alimentación y de servicios que se ofrecen en el parque es insuficiente, por ello los visitantes salen de él para comprar alimentos o suvenires.

El 39% de los encuestados opinan que debe mejorarse la imagen publicitaria del Parque. Esto porque la consideran aburrida/fea, no causando algún sentimiento. Un 11% considera que la publicidad del parque es incomprendible, les gustaría un cambio (Fig. 16).

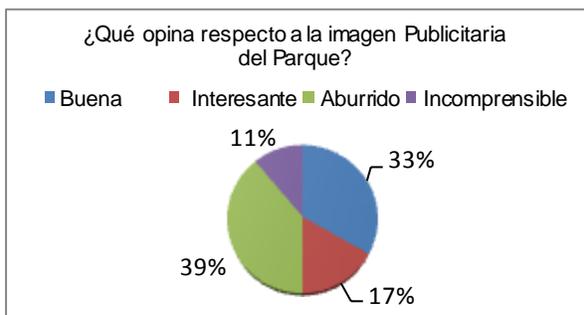


Fig.16. Respuesta a la pregunta sobre la imagen publicitaria parque.

El 45% de los encuestados opina que el estado de conservación de las áreas de recreación se encuentra en muy buenas condiciones. Sin embargo, un porcentaje

mayor 55% consideran que las condiciones de las áreas de recreación no son del todo buenas.

Se presenta un empate del 33% entre los entrevistados que opinan que el estado general de la flora se encuentra en excelentes condiciones y condiciones regulares. Es importante señalar que para ellos es una apreciación sin bases técnicas o científicas.

En el caso de los servicios el 38% de las personas encuestadas consideran que las condiciones en las que se encuentran el servicio de los sanitarios son aceptables, y se encuentran en buenas condiciones. Mientras que el 62% opinan que las condiciones no muy buenas. Es importante señalar que este servicio se cobra aparte de la entrada general, por los resultados obtenidos es importante que la administración atienda este punto.

Los visitantes encuestados consideran que el área de alimentos y bebidas del parque no ofrece variedad de platillos, su precio es alto y el 61% comentan que dudan de la calidad e higiene en la preparación de los mismos, debido a que no tienen visibles los certificados de salubridad.

El 61% de las personas a las cuales se les aplicó el cuestionario coincidieron que la administración del parque ha atendido con puntualidad los imprevistos y han quedado satisfechos con el servicio prestado. Este número de visitantes es frecuente en su visita.

El sistema de recolección de basura es considerado funcional de acuerdo con el 65.6% de los encuestados, sin embargo, estos no han visto como se realiza esta actividad sólo lo refieren a la limpieza que presenta el parque en ese momento.

El 22% de los encuestados consideran que el embarcadero se encuentra en condiciones buenas, más sin embargo el 71% de los encuestados, nunca se acercaron al embarcadero y comentan que no consideran seguro el servicio de las embarcaciones, pues en ocasiones pasadas usaron el servicio y no usaron chalecos salvavidas y dudaron de la experiencia del lanchero.

El 80% de los encuestados coincidieron que las condiciones del parque se pueden mejorar y ofrecer un mejor servicio (Fig. 17). Un servicio integral por un solo precio.



Fig. 17. Respuesta de los entrevistados en cuanto a si pueden mejorar las condiciones del parque.

Del total de visitantes encuestados, el 61.1% quedo satisfecho con la visita, cumpliendo al 100% sus expectativas desde su llegada hasta su salida.

### 3.1.2.2. Manejo de desechos sólidos

La ubicación desordenada de los comedores en casi todas las áreas del parque propicia la generación de desechos sólidos y la proliferación de fauna nociva. Esta situación se debe a la falta de planeación y administración del parque que permite que todas las áreas sean utilizadas como comedor.

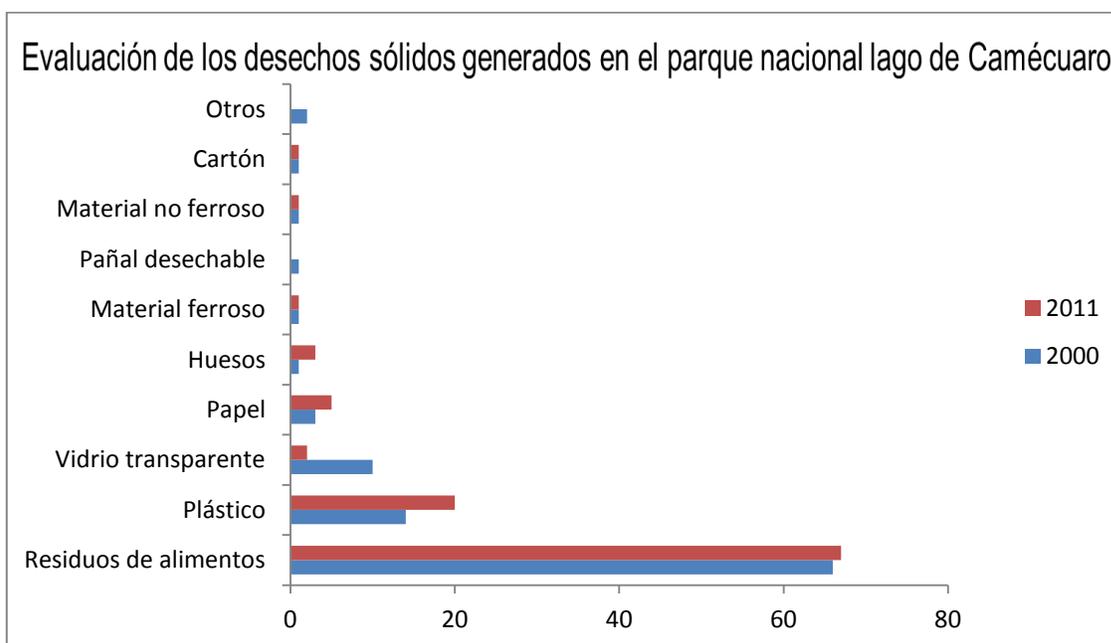


Fig. 18. Clasificación de los desechos sólidos que se generan en el parque.

Comparando los resultados obtenidos con el estudio de Escalera *et al.* (2000) los residuos alimenticios siguen siendo el componente más importante (Fig. 18). La falta de zonificación de las áreas de recreo, el establecimiento y cumplimiento de la normatividad y la escasez de vigilancia son las razones por las cuales las condiciones siguen siendo similares. Los plásticos correspondieron en el segundo lugar en importancia, sin embargo, en el estudio de Escalera *et al.*, 2000 presento un valor porcentual más bajo (13.9%) debido a que los alimentos eran llevados en auto hasta el lugar donde se establecía la familia en el parque y ahora los tienen que llevar cargando desde el estacionamiento. Consecutivamente el vidrio transparente, el papel y cartón presenta valores semejantes en el 2000 y en el actual análisis. Los otros subproductos generados presentan valores menores de 2% del total, entre los que se encuentran (hueso, pañal desechable, material ferroso y no ferroso).

El 27.3% de los residuos pueden ser reciclados: plásticos (13.9 %), vidrio (10.2 %) y papel (3.2 %), mientras que el 64.7 % puede ser utilizado para la realización de composta. El manejo de los residuos sólidos permitirá a la administración tener un ingreso el cual puede ser destinado a algún rubro que esta lo quiera aplicar.

### 3.1.2.3 Zonificación de las áreas de recreo

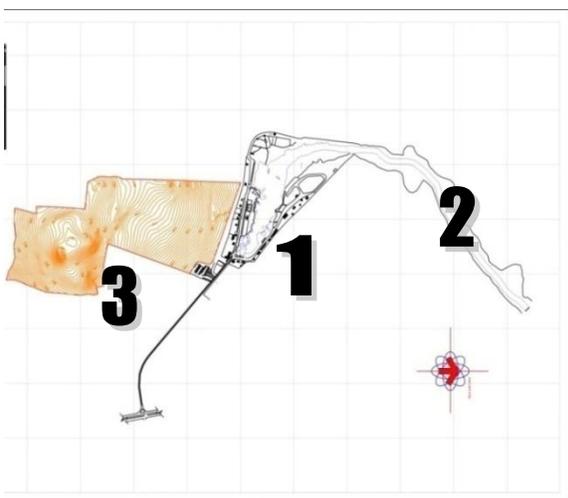


Fig.19. Áreas de recreo del parque. 1 el lago de Camécuaro, 2 senderos y 3 cerro de La Cruz.

Se identificaron tres zonas propuestas para el turismo en el Parque Nacional del plan de rescate ecológico del Parque Nacional Lago de Camécuaro (Escalera *et al.*, 2000) (Fig. 19). Dado que las condiciones siguen siendo las mismas, se respetara y se tomaran en cuenta para la investigación; dos de ellas se localizan en el interior del parque definidas por su

similitud, uniformidad, intensidad de uso e infraestructura asentada correspondiente (bosque de galería, lago y sendero natural). La tercera se localiza fuera del parque y la se identifica como cerro de La Cruz.

De acuerdo a los lineamientos de la LGEEPA se identificó y delimitó las porciones del territorio que la conforman, tomando como base la vocación natural del suelo, su uso actual y potencial, de acuerdo con los propósitos de conservación de la misma (tabla 4).

Tabla 4. Zonificación del Parque Nacional Lago de Camécuaro.

<b>Zonificación</b>		
<b>Zonas <u>NUCLEO</u></b>	<b>Unidades del paisaje</b>	
Protección Anexo I	Manantiales.	Corresponde al área más frágil el ecosistema y que requiere de un cuidado especial para asegurar su conservación a largo plazo. Los manantiales son uno de los grandes atractivos que tiene el Parque Nacional compre una superficie de 1 801.28 m <sup>2</sup>
Restricción Superficie 6471.9 m <sup>2</sup> Anexo II	2 m de la orilla del lago considerando su perímetro.	Esta zona se encuentra rodeando al lago su función es disminuir el efecto de borde para esta área. Comprende una superficie de 4 670.82m <sup>2</sup> . La zona presenta valores biológicos importantes y en general impactos o riesgos ambientales. En esta zona está permitido el desarrollo de actividades de conservación, investigación, educación ambiental y fotografía.
<b>AMORTIGUAMIENTO</b>	<b>Unidades del paisaje</b>	
Uso público Anexo III	Bosque de Galería, sendero natural, cerro de la cruz y lago.	Son aquellas superficies que presentan atractivos naturales para la realización de actividades de recreación, esparcimiento y educación ambiental, en donde es posible mantener concentraciones de visitantes. Comprende 426 797.04 m <sup>2</sup> .  Aquí se incluyen las áreas que tienen mayor posibilidad de un desarrollo intensivo, como el

		<p>bosque de galería que rodea el lago, el sendero natural y el cerro de la cruz.</p> <p>En esta zona está permitido el desarrollo de actividades intensivas como días de campo, campamentos, casetas, senderos de acceso y áreas de estacionamiento; se acepta la presencia e influencia de concentraciones de visitantes, siempre y cuando éstas no excedan los límites de capacidad de carga que se establezcan. Se buscará facilitar la educación ambiental y la recreación intensiva, de tal manera que estas actividades armonicen con el ambiente y provoquen el menor impacto posible sobre el parque y su belleza escénica.</p>
<p>Recuperación Superficie 426797.04m<sup>2</sup> Anexo IV</p>	<p>1.-Cerro de la Cruz 2.-Sendero.</p>	<p>Son aquellas superficies en las que los recursos naturales han resultado severamente alterados o modificados y que serán objeto de programas de rehabilitación ecológica. Esta zona se localiza en el entorno inmediato del parque y que corresponde a la subcuenca de Camécuaro, en ella se encuentra las áreas de recarga de los manantiales, sin embargo, esta zona se dividió en dos considerando el tratamiento de restauración.</p> <p>Esta zona abarca una superficie de 305 314.04 m<sup>2</sup>, el objetivo en esta zona es detener la degradación y lograr la restauración de las zonas a un estado lo más natural posible, para integrarla a la categoría de manejo y brindar mejores y diferentes actividades al turista.</p> <p><b>1.-Cerro de la Cruz:</b> Pertenece a la sección oriente del Parque Nacional. Esta es la zona de recarga más cercana e importante para los manantiales, además incrementa la</p>

		<p>disponibilidad de espacio para realizar otras tipo de actividades; actualmente presenta relictos abiertos de bosque tropical subcaducifolio.</p> <p><b>2.-Sendero:</b> Pertenece a la sección norte del Parque Nacional, la zona requiere de una intervención inmediata de restauración donde la vegetación natural ha sido severamente dañada por causas naturales y por acciones antropogénicos. Este espacio puede aprovecharse para la recreación, recorridos de interpretación del patrimonio natural y ciclismo.</p>
--	--	---

### 3.1.2.4 Capacidad de Carga

La metodología empleada se basa en los procedimientos propuestos por Cifuentes *et al.*, (1992 y 1998), en la cual se establece el número máximo de visitas que puede recibir un área protegida teniendo en cuenta sus condiciones físicas, biológicas y de manejo que se presentan en el Parque Nacional Lago de Camécuaro. Para determinar la capacidad de carga se tuvieron en cuenta los siguientes cálculos:

- Capacidad de Carga Física
- Capacidad de Carga Real
- Capacidad de Carga Efectiva
- Capacidad de Manejo

El cálculo se realizó por separado, las áreas fueron las siguientes:

- Lago
- Bosque de galería
- Senderos
- Cerro de la cruz

Los resultados sobre la capacidad de carga de cada uno de los lugares del Parque Nacional Lago de Camécuaro se muestran en la tabla 5.

Con los resultados anteriores la administración cuenta datos técnicos y científicos que ayudarán a definir el número máximo de visitantes que puede soportar cada una de las áreas del Parque Nacional Lago de Camécuaro, y establecer las actividades que se pueden llevar a cabo en cada una de ellas para no pasar el nivel de resiliencia del ecosistema.

Tabla.5. Resultados de la capacidad de carga del Parque.

Capacidad de carga	Bosque de Galería	Lago	Sendero Natural	Cerro de la Cruz
Física (CCF)	496 848.38 visitas/día	743 220 visitas/día	18 321 visitas/día	895 968 visitas/día
Factor de correlación				
FCsoc	0.714	0.07	0.1	0.29
FCero	0	0	0	0.79
FCacc	0.91	0	0.35	0.60
FCpre	0.664	0.664	0	0.78
FCbri	0.9	0.7	0	0.71
FCctem	0	0	0	0
FCane	0.76	0.78	0	0
Capacidad de Carga Real (CCR)	149 055 visitas/día	185 805 visitas/día	5305 visitas/día	71 677 visitas/día
Capacidad de Manejo	15%	15%	15%	15%
Capacidad de Carga Efectiva (CCE)	3 075 visitas/día	1 394 visitas/día	796 visitas/día	10752 visitas/día
NV	7.27	20		24
Visitantes anuales	1 122 375	508 646		163 520

### 3.1.3 Estudio Administrativo

El estudio administrativo tomo en cuenta las líneas de mando directas (mantenimiento, salvavidas, ventas y vigilancia e indirectas (comercios, embarcadero y sanitarios) realizando el estudio de forma individual, área por área.

La metodología empleada para el estudio, fue la de Joaquín Rodríguez Valencia (1997). Se aplico una serie de cuestionarios a cada una de las áreas de la línea directa de mando, para verificar que lo planeado se realiza como se planeo, evaluando los planes y objetivos, estructura de la empresa, políticas, sistemas y procedimientos, trato al personal, equipo y disposición, materiales y operaciones de control, visitantes, mantenimiento y auditoria ambiental.

### 3.1.3.1 Líneas de Mando

#### 3.1.3.1.1 Línea directa de mando

Concluida la aplicación de los cuestionarios en cada una de las áreas de línea directa de mando del Parque Nacional se obtuvo los resultados descritos en la tabla 6.

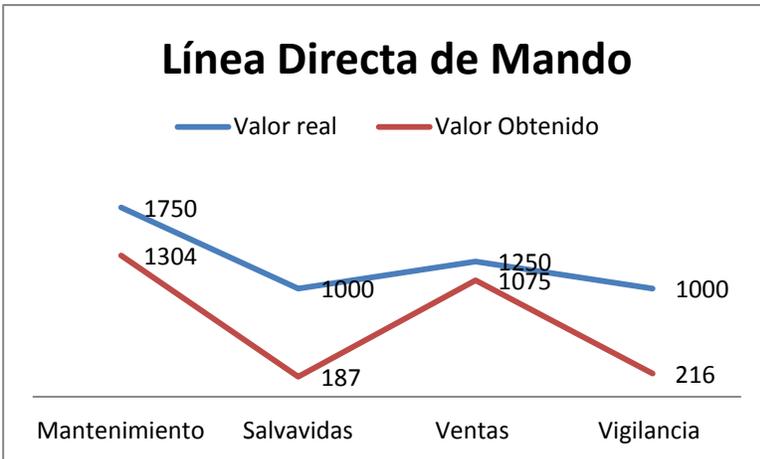
Tabla 6. Ponderaciones línea directa de mando.

Línea Mando Directo	Mantenimiento	Salvavidas	Ventas	Vigilancia
Planes y Objetivos	0	10	90	0
Estructura de la empresa	264	76	294	55
Política, sistemas y procedimientos	0	12	100	20
Trato al personal	136	10	65	9
Equipo y Disposición	120	16	50	9
Materiales y Operación	80	2	50	4
Visitantes	232	46	149	30
Mantenimiento	240	18	112	27
Auditoria Ambiental	232	26	165	33
TOTAL	1304	216	1075	187

Mediante la ponderación de Rodríguez (1997), se determinó que la administración del parque en la línea de mando directa se encuentra a un 49.5% de efectividad, es decir, se presenta una administración deficiente. La organización presenta desviaciones que no concuerdan con la operación (con los objetivos de la organización), existiendo inconformidades, conflictos, duplicidad de funciones y conformismo, es necesario replantear, reorganizar y ajustar estrategias para

corregir el rumbo de la organización. Es importante resaltar que siendo un área natural protegida no se cuenta con programas de contingencia ambiental, la administración desconoce esta normatividad.

En la figura 20 se presenta el estado que guarda cada una de las áreas que integra el parque en su línea directa de mando, encontrado resultados por debajo del valor real, se entiende por valor real al estado que guarda una administración



eficiente. Se observa un acercamiento entre los valores obtenidos y el valor real de las áreas de mantenimiento y ventas. Como común denominador en todas las áreas se encontró una ausencia de dirección estratégica.

Fig.20. Estado Actual de la Línea Directa de Mando.

David (2003) define a la planeación estratégica como el arte de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a la organización lograr sus objetivos.

Respecto al área de mantenimiento, se detectó una ausencia de planes y objetivos a corto, mediano y largo plazo, por ende no se tienen establecidas las reglas de operación (Fig. 21). Por ello, los procesos de operación de actividades que se realizan pueden verse afectados y presentando:

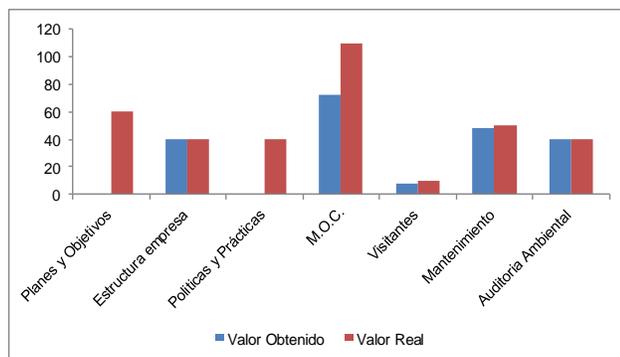


Fig.21. Estado Actual del área de mantenimiento.

duplicidad de funciones, pérdida de tiempo, actividades no realizadas, prácticas no establecidas y conflictos laborales. La importancia de este departamento radica en sus actividades, esta área es la encargada de dar soporte y mantenimiento a las

instalaciones físicas y del ecosistema, de ella depende que el lugar sea apto para el desarrollo de actividades y cumpla con el objetivo de recreación.

Este departamento es de suma importancia debido a la presencia de un ecosistema acuático, en donde puede ocurrir accidentes fatales o mortales, por ello es primordial contar con un personal calificado, para auxiliar y atender las necesidades de los visitantes en caso de emergencia.

El departamento de salvavidas presenta una carencia de planes y objetivos (Fig. 22). No hay políticas o prácticas

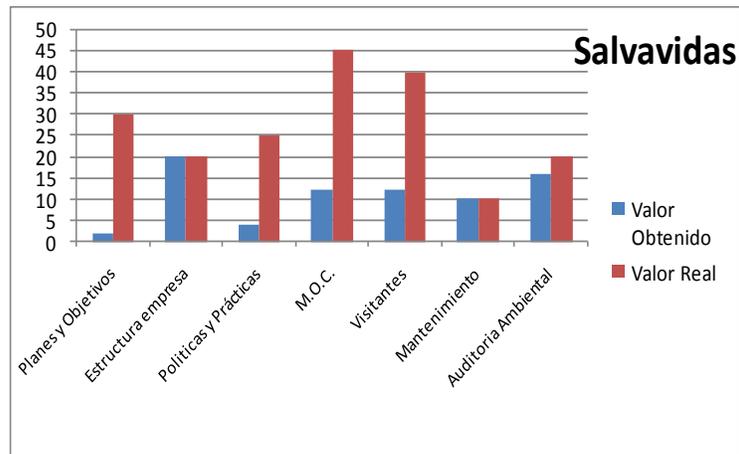


Fig.22. Estado Actual del área de salvavidas.

establecidas que les indique como operar, carecen de las herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo lo cual no permite dar un servicio de calidad a los visitantes. La administración a descuidado este departamento, un accidente mortal de algún visitante podría poner en aprietos a las autoridades del parque.

El departamento de ventas es el área financiera de la organización, en el se recauda el ingreso por concepto de las entradas al Parque Nacional.

Este departamento presento las mejores condiciones del estudio administrativo del Parque Nacional Lago de Camécuaro

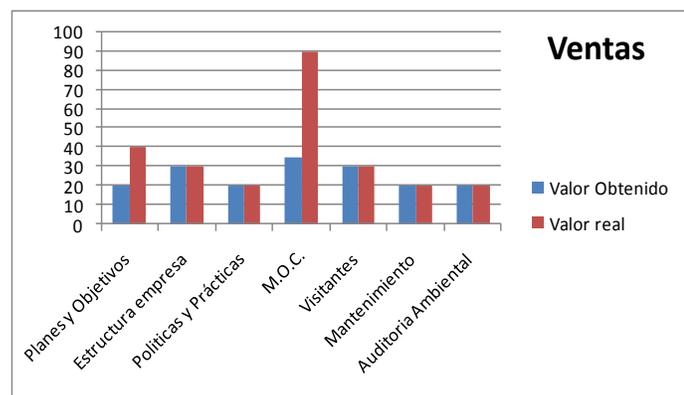


Fig.23. Estado Actual del área de ventas.

(Fig.23). Existen procesos claves dentro de la organización y uno de ellos es el área financiera en donde se concentra el ingreso de la empresa, sin procesos y

registros claros las acciones y actividades que se desarrollan ahí, no existiría la posibilidad de sustentar los recursos humanos, materiales y naturales.

Se ha detectado que la falta de planes y objetivos claros están afectando los procesos Materiales de Operación y Control (MOC) de la organización, la falta de recursos financieros orilla a los departamentos a realizar actividades incompletas o en su caso a no realizarlas por falta de materiales. A pesar de ser uno de los departamentos que sus resultados obtenidos se acercan a los valores esperados, las otras áreas presentan carencias en cuanto a los puntos evaluados lo que puede conducir a que esta área maneje la información a su conveniencia, teniendo como sustento el estado de los otros departamentos.

La seguridad y vigilancia dentro del área natural protegida brinda confort y tranquilidad a los visitantes. La seguridad es necesaria para garantizar y mantener el orden dentro del parque.

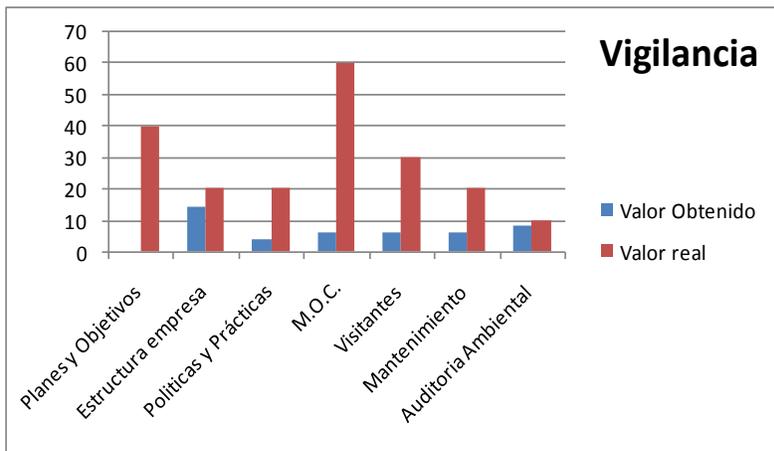


Fig. 24. Estado Actual del área de vigilancia.

Los recursos naturales ahí presentes requieren de la supervisión del personal de vigilancia para mantener un entorno en equilibrio, vigilando y resguardo los recursos naturales de las actividades y acciones realizadas por los visitantes. Los valores obtenidos se alejan de todo objetivo de seguridad y vigilancia, se encuentra una ausencia de planes y objetivos, se carece de personal (Fig. 24). Los elementos de seguridad con los que cuenta el parque lo integra el cuerpo de seguridad pública del municipio y estos realizan solo recorridos para establecer el orden, el desconocimiento de los planes, objetivos, políticas y prácticas para preservar el ecosistema son muy diferentes a lo que ellos están capacitados. Se requiere de personal capacitado para operar las actividades y acciones de conservación, así como el manejo de conflictos dentro de las áreas de recreación.

Por las actividades que actualmente se realizan en el Parque Nacional es necesario tomar en cuenta: el orden y manejo de conflictos y el resguardo y vigilancia de los recursos naturales.

### 3.1.3.1.2 Línea indirecta de mando

En la línea indirecta de mando se presenta resultados distintos a los de línea directa, dada la naturaleza de la relación con la organización del parque, esta línea detecta la problemática dentro de su área de trabajo pero no les es posible remediarlo con recursos propios, dada las carencias económicas que presentan. La evaluación se realizó de forma individual por cada una de estas áreas (comercio, embarcadero y sanitarios). Concluida la aplicación de los cuestionarios en cada una de las áreas de línea directa de mando del Parque Nacional se obtuvo los resultados descritos en la tabla 7.

Tabla.7. Ponderaciones línea Indirecta de mando.

Línea Mando Indirecto	Comercio	Sanitarios	Embarcadero
Planes y Objetivos	200	0	159
Estructura de la empresa	595	231	506
Política, sistemas y procedimientos	110	25	188
Trato al personal	392	29	102
Equipo y Disposición	275	30	106
Materiales y Operación	264	0	68
Visitantes	640	134	219
Mantenimiento	560	42	200
Auditoria Ambiental	411	79	220
TOTAL	3447	570	1768

El área de comercio presenta un 68.9% de eficiencia y de acuerdo a la ponderación de Rodríguez, se cuenta con una administración con eficiencia regular, presenta desviaciones significativas en ciertas áreas y es necesario corregir para no presentar problemas que afecten la operación y procedimientos de ella, es el punto crítico en donde la organización puede dejar de ser funcional. La concesión de sanitarios obtuvo un 11.4% y el embarcadero un 35.4% de eficiencia, estas dos concesiones se sitúan en la categoría de mala administración, presentan una misma sintomatología: falta de planes, objetivos y procedimientos definidos y escritos, así como carencia de liderazgo con excepción del embarcadero que cuenta con un reglamento el cual les indica como operar dentro del ecosistema acuático, el cual no es vigilado debido al desintereses de sus miembros.

En la figura 25 se presenta el estado que guarda cada una de las áreas que integra el parque en su línea directa de mando, encontrado resultados por debajo del valor real, se entiende por valor real al estado que guarda una administración eficiente.

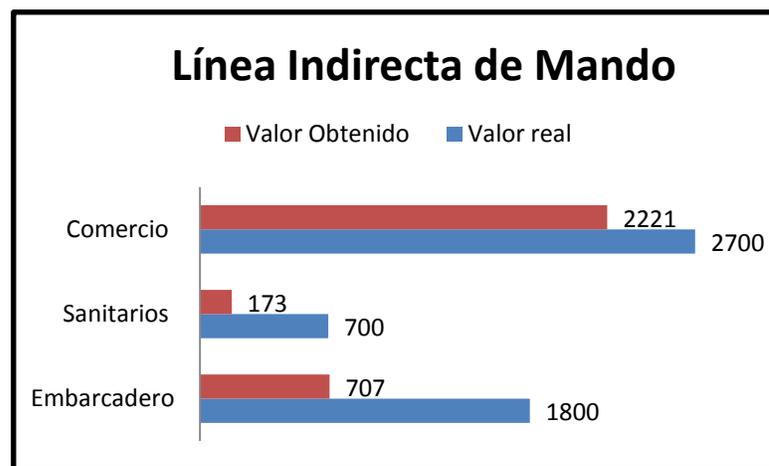


Fig.25. Estado Actual de la Línea Indirecta de Mando.

Se presentan condiciones desiguales en las concesiones de embarcadero y sanitarios con respecto al de comercio, pues en esta última se encuentran organizados a pesar de la falta de una estructura formal. El síntoma general

detectado fue la ausencia de dirección estratégica, deficiencia en la formulación, implantación y evaluación de las decisiones a través de las funciones para lograr sus objetivos.

El comercio es la principal actividad económica de los concesionarios del parque, esta integrada por resaturantes, ventas de artesanías y artículos varios, provienen de distintos lugares de la meseta purepecha y algunos otros son habitantes del municipio de Tangancicuaro. Resultado de la evaluación en este rubro se encontro

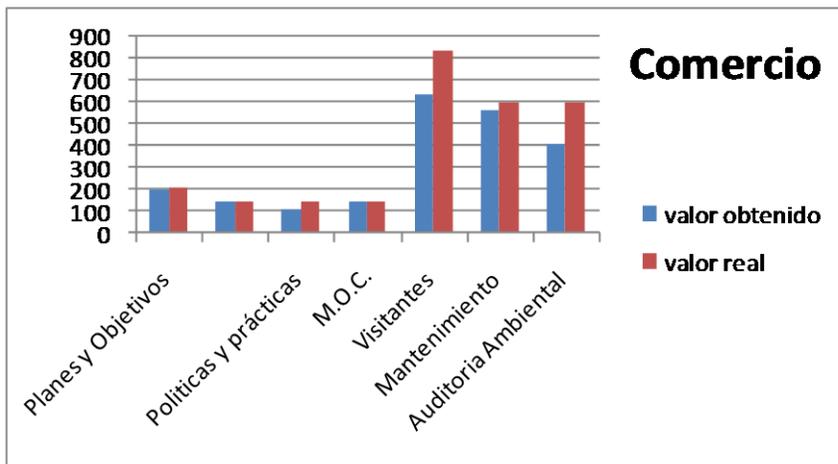


Fig. 26. Estado Actual del área de comercio.

ausencia de una planeación estratégica a corto, mediano y largo plazo, que trae como consecuencia la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo, situación que no se ven reflejadas en sus

utilizadas, todo esto debido a la falta de planeación (Fig. 26).

La concesión de sanitarios tiene bajo su resguardo la limpieza y mantenimiento de los 9 edificios de sanitarios que se encuentran distribuidos en el parque. Las

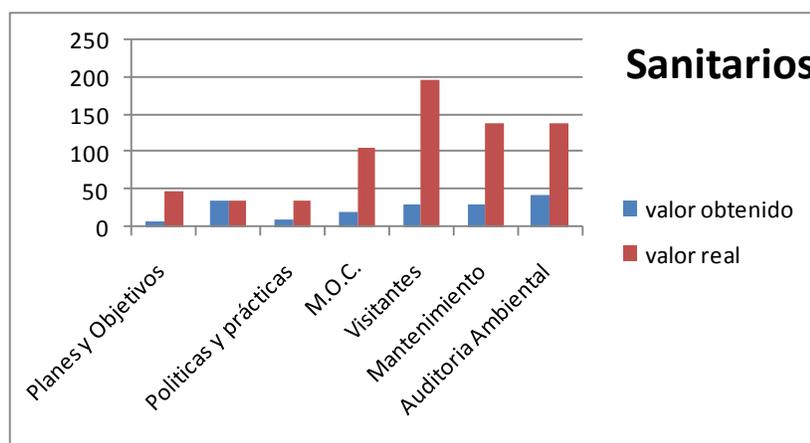


Fig.27. Estado Actual del área de sanitarios.

condiciones de higiene y limpieza son muy importantes para los visitantes.

Los resultados obtenidos del estudio nos indican que esta concesión se encuentra por debajo de los valores reales, en estas condiciones es muy difícil satisfacer las necesidades de los turistas, teniendo como resultados la inconformidad por el servicio y en un caso extremo la ausencia de visitantes por no contar con sanitarios con una limpieza e higiene aceptable (Fig. 27).

El embarcadero esta conformado por la cooperativa de lancheros, los cuales ofrecen el servicio de paseo en lancha en el lago. El estado óptimo de las embarcaciones es crucial para ofrecer un servicio confiable y calidad. Este servicio requiere de protocolos de seguridad: el empleo de chalecos salvavidas y reglas que garanticen el confort y seguridad del visitante.

Siendo una de las concesiones que presenta una reglamentación oficial, sus valores obtenidos se encuentran por debajo del valor real, entre ellos: atención al turista, mantenimiento de las embarcaciones y el

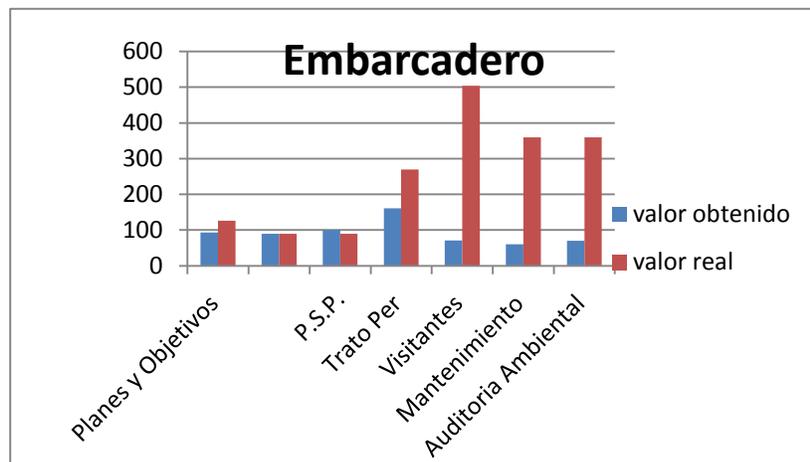


Fig.28. Estado Actual del área de embarcadero.

impacto ambiental (Fig. 28). Estas condiciones ponen en peligro la sustentabilidad del ecosistema y la vida de los turistas, al no contar con protocolos de seguridad y programas de impacto ambiental. Las embarcaciones se encuentran en condiciones regulares, la falta de mantenimiento se ve presente, no se cuenta con el equipo de protección para los usuarios.

De forma general se detecto en las líneas de mando directa e indirecta una ausencia de elementos establecidos en papel, es decir no hay nada por escrito (planes, objetivos, procedimientos, registros) su organización se basa en una

administración empírica, las líneas de mando se siguen, pero existe la posibilidad de duplicidad de funciones, actividades y desconocimiento de las líneas de autoridad.

La organización depende de un presupuesto municipal el cual es dispuesto por el administrador del parque, este recurso es insuficiente para atender las demandas de cada una de las áreas de la línea directa de mando, se atienden las necesidades que son fundamentales/prioritarias. Carecen de equipo para mantenimiento, recreación y protección de los recursos naturales. Los colaboradores realizan sus actividades y a falta de materiales para el mantenimiento desarrollan procesos para concluir satisfactoriamente con ellos.

Por su parte en la línea indirecta de mando las concesiones presenta la misma sintomatología; una ausencia rotunda de dirección estratégica, el estado que guardan al ser entes ajenos a una organización general no permite que los ingresos sean suficientes para mantener un margen de utilidad y mantener en óptimas condiciones las instalaciones y dar una buena imagen al visitante.

## **3.2 Fase II Gobernanza**

### **3.2.1 Identificación de actores**

#### **3.2.1.1 Gráfico de Venn**

Resultado del análisis de actores estratégicos en la toma de decisiones, se identificó que de parte de las instancias gubernamentales se encuentra el representante del poder ejecutivo, el Coordinador de SEMARNAT oficina 05 de la Ciénega, de parte de la sociedad: la organización no gubernamental *Somos Tangancícuaro*, comerciantes del lago, cooperativa de lancheros y concesionarios de sanitarios y líderes religiosos y juveniles.

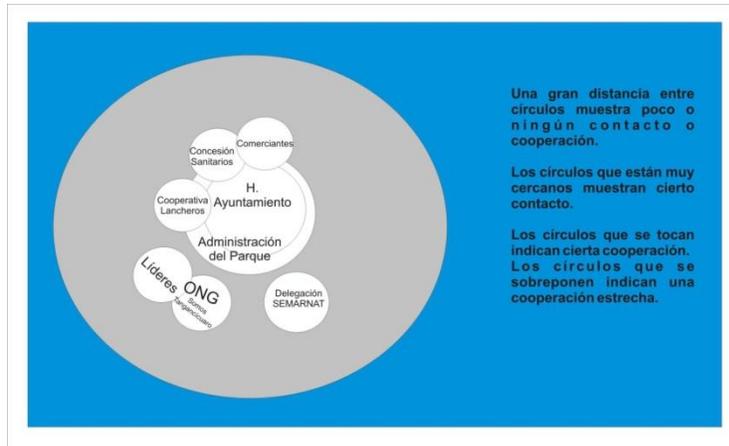


Fig.29. Identificación e interacción de actores estratégicos.

Las relaciones que se ejemplifican en el diagrama Venn son las siguientes:

#### *H. Ayuntamiento*

- Asignación de presupuesto para las actividades realizadas en la organización del Parque Nacional.
- Toma de decisiones respecto a las actividades y recursos naturales.
- Vigilancia y cumplimiento de la normatividad.

#### *Comercio*

- Elección de venta de productos y alimentos.
- Fijación de precio.
- Ubicación de los comercios.
- Manejo de residuos sólidos.
- Preservación del área de trabajo y fomento de cultura respeto a los recursos naturales.

#### *Cooperativa de lancheros*

- Elección de rutas.
- Ubicación del embarcadero.
- Ejecución de medidas de protección.
- Establecimiento de precio en el servicio.

- Mantenimiento de embarcaciones.
- Trato cordial y amable a los visitantes.
- Preservación del área de trabajo y fomento de cultura respeto a los recursos naturales.

#### *Delegación de SEMARNAT*

- Vigilancia de normatividad.
- Asignación de recursos.
- Apoyo, vigilancia y seguridad.
- Capacitación al personal, referente a la preservación del ecosistema.

#### *Concesión de Sanitarios*

- Establecimiento de precio.
- Limpieza e higiene.
- Mantenimiento de instalaciones.
- Trato cordial y amable a los visitantes.
- Preservación del área de trabajo y fomento de cultura respeto a los recursos naturales.

#### *ONG Somos Tangancícuaro*

- Apoyo en actividades de preservación.
- Generación e impulso de una cultura ambiental.
- Gestión de recursos con el sector privado.

#### *Lideres*

- Apoyo en actividades de preservación.
- Generación e impulso de una cultura ambiental.
- Apoyo y Promoción con los grupos de la sociedad.

La gobernanza siendo la interacción entre instituciones, procesos y tradiciones de cómo se ejerce el poder y se toman las decisiones, no se realizó como tal, debido

a cuestiones de seguridad por ello se manejaron las entrevistas a cada uno de los actores estratégicos, el resultado de las entrevistas se utilizó para realizar un análisis *FODA* para determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que como organización el Parque Nacional presenta, permitiendo aprovechar su potencial y replantear estrategias para combatir y corregir las debilidades y contrarrestar sus amenazas.

### 3.2.2 Análisis FODA

El análisis *FODA* tomó en cuenta las entrevistas realizadas a los actores estratégicos, ubicando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, describiéndolas de la siguiente manera.

Tabla.8. Ponderaciones línea Indirecta de mando.

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apertura al cambio por parte de los Colaboradores y Comerciantes.</li> <li>2. Cooperación y colaboración del personal.</li> <li>3. Entusiasmo y Creatividad (líneas directa e indirecta de mando)</li> <li>4. Recursos Naturales.</li> <li>5. Superficie y extensión del parque.</li> <li>6. Conocimientos de los colaboradores y comerciantes.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resistencia al cambio.</li> <li>2. Líneas de mando: directas e indirectas.</li> <li>3. Carencia de planeación estratégica.</li> <li>4. Falta de Liderazgo</li> <li>5. Procesos no definidos para todas las áreas.</li> <li>6. Falta de personal especializado.</li> <li>7. Estado de los recursos naturales.</li> <li>8. Estado de las instalaciones.</li> <li>9. Escases de recursos para mantenimiento.</li> <li>10. Personal insuficiente.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyos de diversas instituciones federales.</li> <li>2. Apoyo de instituciones de investigación.</li> <li>3. Voluntad de los pobladores.</li> <li>4. Apoyos de orden estatal.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de patronato, administrador y personal.</li> <li>2. Incendios.</li> <li>3. Plagas.</li> <li>4. Cambio climático.</li> <li>5. Turismo escaso.</li> </ol>

<b><u>FORTALEZAS/ DEBILIDADES</u></b>	<b><u>OPORTUNIDADES/AMENAZAS</u></b>
<p>La apertura, cooperación y colaboración del personal es fundamental para la unificación de una sola línea de mando, misma que requiere de una planeación estratégica que defina los objetivos organizacionales, encaminados al desarrollo de actividades y conservación del ecosistema.</p> <p>La reestructuración de la organización permitirá definir procesos, encaminar liderazgos y capacitar al personal constantemente.</p> <p>Los recursos naturales (bosque de galería y lago) son el atractivo turístico más importante, de ellos dependen las familias de los comerciantes y habitantes del municipio.</p> <p>Las medidas de protección y conservación son fundamentales para garantizar el ecosistema a futuras generaciones.</p> <p>La integración y aprovechamiento de las áreas del sendero y el Cerro de la Cruz, permitirá el desarrollo de actividades que promoverán el turismo.</p> <p>El entusiasmo y creatividad de los colaboradores es crucial para desarrollo de las actividades y el trato a los visitantes.</p> <p>La capacitación constante, motiva y desarrolla capacidades que se verán reflejadas en el desarrollo de actividades en su campo laboral.</p>	<p>La oportunidad de contar con el apoyo de instituciones federales y de investigación, ayudará a: diagnosticar con prontitud contingencias, fitosanitarias, limnológicas y administrativas; solución de conflictos, recuperación y preservación de recursos naturales; desarrollo de planeación estratégica para la definición de planes, objetivos, políticas y procedimientos; capacitación de personal administrativo; desarrollo de acciones para combatir el cambio climático desde lo local.</p> <p>La participación de la sociedad es necesaria para poder generar una cultura ambiental basada en la interpretación del patrimonio. La sociedad podrá participar, vigilar y seguir puntualmente el desarrollo de cada una de las actividades propuestas.</p> <p>El cambio del patronato no tendrá un impacto mayor en la toma de decisiones, dado que se tendrá un plan estratégico a largo, mediano y corto plazo.</p>

Los actores estratégicos identificaron un deficiente estado en las instalaciones y en los recursos naturales, una falta de liderazgo que integre a los concesionarios del parque, un liderazgo el cual planee y defina las estrategias a seguir dentro de la organización, contemplando las amenazas mediante una planeación a largo

plazo, previendo posibles contingencias. La organización presenta fortalezas, es necesario aprovecharlas para generar oportunidades y lograr un desarrollo sustentable. Dada la falta de mantenimiento y conservación en el parque es necesario proponer una nueva forma de administración para manejar eficientemente los recursos naturales, humanos y administrativos y garantizar la conservación de este espacio natural.

#### **4. PROPUESTA DE ADMINISTRACIÓN**

Esta propuesta tiene fundamento en las necesidades detectadas en el estudio administrativo y análisis *FODA* y como base se tiene la estructura orgánica del parque eco turístico Xcaret. Se propone una estructuración organizacional distribuida de la siguiente forma (Fig. 29):

Mandos directivos: Respetando el decreto de creación, así como las leyes federales, estatales y municipales: el Consejo de Administración. Se plantea el incluir en el, dos comités: Técnico Científico y Participación Ciudadana que tendrán voz y no voto en lo que respecta a la toma de decisiones, emitirán recomendaciones, dará seguimiento, revisará, analizará y emitirá opinión técnica sobre las acciones para la preservación y conservación de los recursos ahí presentes.

Tomando en cuenta las limitaciones que presenta el Parque Nacional y las propuestas de solución de los talleres, se crean una Dirección General y tres Direcciones: Administración y Finanzas, Comercial y Ejecutiva que atenderán las demandas de conservación y protección de los recursos naturales, humanos, financieros y de servicio incluyendo en ellos a los concesionarios.

La Dirección Ejecutiva atenderá las demandas de los visitantes, ofreciendo una atención personalizada, asistencia en las distintas actividades, construcción y evaluación de infraestructura y planeación de las actividades de recreación que ofrecerá el Parque Nacional.

En esta dirección se incluye una Gerencia de Servicios Generales que atenderá todo lo relacionado con el mantenimiento de las instalaciones, jardines y toda superficie que abarque el área natural protegida. En esta área se involucra la antes concesión de sanitarios.

Contará con una Gerencia de Medio Ambiente la cual se encargará de los recursos naturales presentes en el ecosistema. Esta se integra por tres Departamentos encargados: de la flora y fauna, así como otro que vigile y monitoree el estado y calidad del lago (Limnología) y finalmente otro encargado de planear, controlar y dirigir las actividades de educación ambiental en las distintas modalidades, niños, jóvenes y adultos. Se integra una Gerencia de Atención al Visitante, la cual atenderá las demandas, quejas y necesidades del visitante en su estadía en el Parque, así mismo servirá de guía y desarrollará actividades para hacer de su estancia una experiencia única. Para la planeación, diseño y desarrollo de actividades para el visitante se crea la Gerencia de Actividades Recreativas. Finalmente la Dirección Ejecutiva queda integrada con un departamento de proyectos el cual acogerá las necesidades de cada uno de los Departamentos y Gerencias y elaborará los proyectos necesarios para realizar remodelaciones o nuevas infraestructuras según se vayan requiriendo.

La Dirección Comercial Dirección, integra las demandas de los comerciantes de las aéreas de artesanos, restauranteros y cooperativa de lancheros, su función dentro de la organización es diseñar e implementar estrategias de mercadotecnia, promoción y publicidad, de comunicación y relaciones públicas y de ventas, orientadas a lograr el posicionamiento del parque, incrementar el turismo y la venta de sus productos regionales. Esta dirección esta integrada por cinco Gerencias; el Departamento de Ventas, que se encarga de registrar y contabilizar los ingresos del Parque por concepto de las distintas actividades que ofrece en el. La Gerencia de Tiendas es la encargada de la venta y promoción de productos artesanales, así como de vender productos de primera necesidad para los visitantes en los distintos puntos del Parque. La Gerencia de Alimentos y Bebidas integra a los concesionarios de restaurantes, los capacita, organiza e integra para formar los centros de alimentos y bebidas, para ofrecer variedad, calidad y confianza al visitante. La Gerencia de Embarcaciones integra, organiza y planea los recorridos en las embarcaciones cumpliendo con los estándares necesarios de protección civil y marítima. Finalmente la Gerencia de Relaciones Públicas se encarga de la vinculación, manteniendo y mejorando la imagen del parque ante la

sociedad, instituciones públicas y privadas, creando acuerdo y proyectos de vinculación con universidades, centros de investigación y sociedad en general.

La Dirección de Administración y Finanzas se crea para controlar y administrar los ingresos y egresos del Parque, trabaja en coordinación con distintas Gerencias para la asignación de presupuestos, pago de nomina, ingresos por conceptos de entradas, de actividades recreativas. Cuenta con tres Gerencias: Responsabilidad Social Empresarial, integrada por dos Departamentos: Capital Humano, vigila y cubre las necesidades de los colaboradores, administrando el capital humano de la organización, integra los recursos humanos procedentes de estadías, prácticas y residencias y Calidad, se encarga que evaluar los procesos derivados de las actividades operativas y administrativas del parque, buscando siempre la mejora continua. La Gerencia de Contraloría de Nomina, se encarga del pago de nomina a todos los colaboradores. La Gerencia de Coordinación Financiera se encarga de la entrega de recursos de los presupuestos anuales así como de recaudar todas las percepciones del parque para elaborar los estados financieros y balances correspondientes al año fiscal en curso, así mismo es la encargada de llevar un control transparente y finanzas públicas sanas.

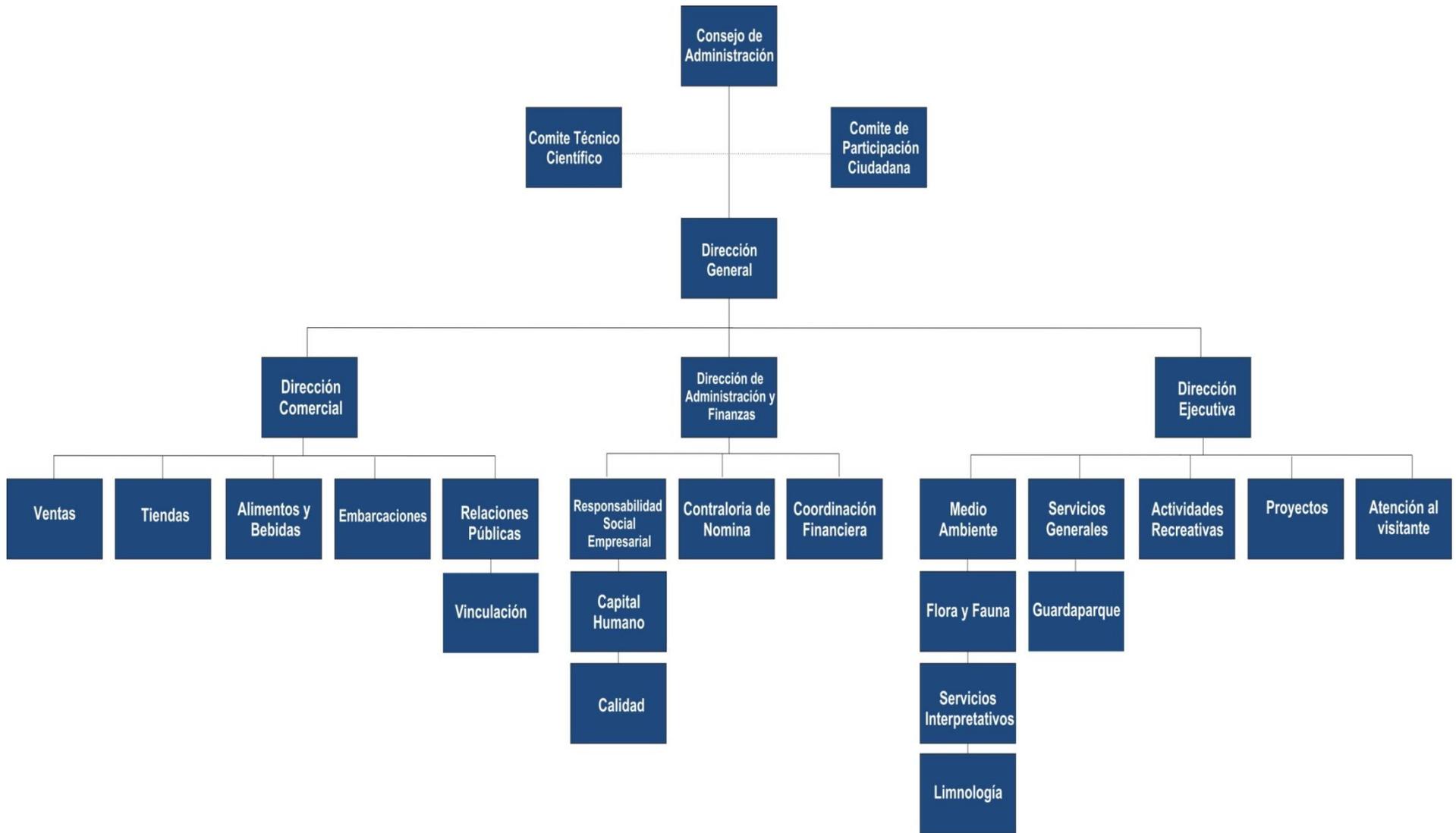


Fig. 30. Propuesta de estructura organizacional.

## 5. PROPUESTA DE MANEJO

Determinadas las zonas núcleo y de amortiguamiento, se propone la siguientes actividades a realizar en cada una de ellas, estas tuvieron como base los lineamientos de la LGEEPA con vigencia actual (tabla 9).

Tabla 9. Propuesta de Actividades

<b>Zonas</b>	<b>Actividades permitidas</b>	<b>• Actividades prohibidas</b>
Conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación científica.</li> <li>• Monitoreo ambiental.</li> <li>• Educación ambiental.</li> <li>• Video y fotografía.</li> <li>• Restauración ecológica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar actividades turísticas o recreativas.</li> <li>• Construir infraestructura para servicios turísticos temporales o permanentes.</li> <li>• Tirar, arrojar, verter o descargar residuos sólidos y/o líquidos.</li> <li>• Navegar, remar o nadar.</li> <li>• Introducir especies exóticas.</li> <li>• Extraer, recolectar o remover cualquier tipo de organismo vivo o muerto.</li> <li>• Desarrollar actividades que promuevan el asilamiento,</li> <li>• reducción o desplazamiento de nichos ecológicos y rutas migratorias.</li> </ul>
Uso público	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de educación ambiental.</li> <li>• Infraestructura turística.</li> <li>• Prestación de servicios Turísticos.</li> <li>• Prevención y combate de incendios.</li> <li>• Reforestación.</li> <li>• Supervisión y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agricultura</li> <li>• Aprovechamientos forestales que no tengan por objeto la extracción de maderas muertas, árboles enfermos, defectuosos caducos y los que alteren y perjudiquen el desarrollo de la vegetación principal.</li> <li>• Aprovechamientos forestales con fines comerciales.</li> <li>• Asentamientos humanos.</li> <li>• Cacería.</li> <li>• Cambios de uso de suelo.</li> <li>• Contaminación de suelo y agua.</li> <li>• Establecimiento de cercados que</li> </ul>

	<p>Vigilancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo de bajo impacto.</li> <li>• Navegación.</li> <li>• Natación.</li> <li>• Campismo.</li> </ul>	<p>afecten el movimiento de la fauna silvestre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extracción de flora y fauna nativas.</li> <li>• Extracción de recursos naturales.</li> <li>• Ganadería.</li> <li>• Hacer ruidos intensos que alteren el comportamiento natural de los ejemplares de vida silvestre.</li> <li>• Introducir especies exóticas de flora o fauna.</li> <li>• Modificar las condiciones naturales de los acuíferos, cauces naturales de corriente, riberas y vasos existentes.</li> <li>• Motociclismo.</li> <li>• Lanchas de motor.</li> <li>• Perturbar la fauna.</li> <li>• Recolección de especies silvestres y sus productos vivos o muertos.</li> <li>• Uso de explosivos.</li> </ul>
<p>Restauración 1 y 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación</li> <li>• Investigación</li> <li>• Prevención y combate de incendios.</li> <li>• Reforestación</li> <li>• Restauración ecológica.</li> <li>• Supervisión y vigilancia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agricultura.</li> <li>• Aprovechamientos forestales que no tengan por objeto la extracción de maderas muertas, árboles enfermos, defectuosos o caducos y los que alteren y perjudiquen el desarrollo de la vegetación principal.</li> <li>• Asentamientos humanos.</li> <li>• Cacería.</li> <li>• Cambios de uso de suelo.</li> <li>• Contaminación de suelo y agua.</li> <li>• Establecimiento de cercados que afecten el movimiento de la fauna silvestre.</li> <li>• Explotación de cuerpos de agua.</li> <li>• Extracción de flora y fauna nativas.</li> <li>• Extracción de recursos naturales.</li> <li>• Ganadería.</li> <li>• Hacer ruidos intensos que alteren el comportamiento natural de la vida silvestre.</li> <li>• Infraestructura. Turística.</li> <li>• Introducción de mascotas.</li> <li>• Introducción de especies exóticas de flora o fauna.</li> <li>• Modificar las condiciones naturales de los acuíferos, cauces naturales de corriente, riberas y vasos existentes.</li> <li>• Motociclismo.</li> <li>• Perturbar la fauna.</li> </ul>

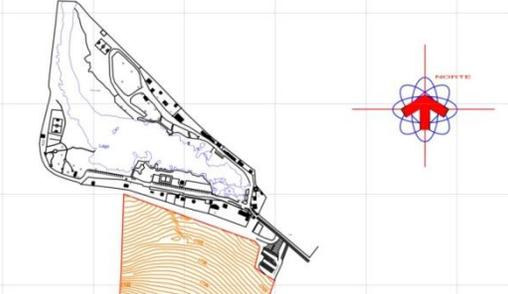
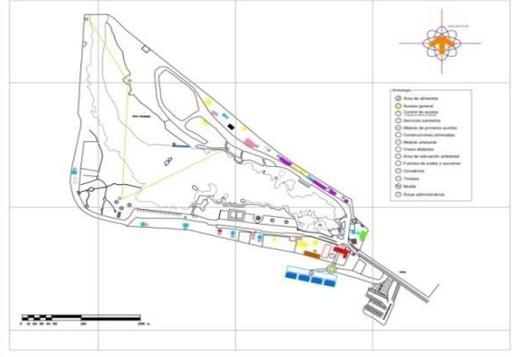
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestación de servicios turísticos</li><li>• Recolección de especies silvestres y sus productos vivos muertos.</li><li>• Turismo de bajo impacto.</li><li>• Uso de explosivos.</li><li>• Contaminación de residuos sólidos.</li></ul>
--	--	---

## 6. DETERMINACIÓN DE ACTIVIDADES DE RECREACIÓN DE ACUERDO A LA CAPACIDAD DE CARGA.

Determinadas las capacidades de carga para cada una de las áreas, se proponen las siguientes actividades:

### 6.1 Parque Nacional Bosque de Galería

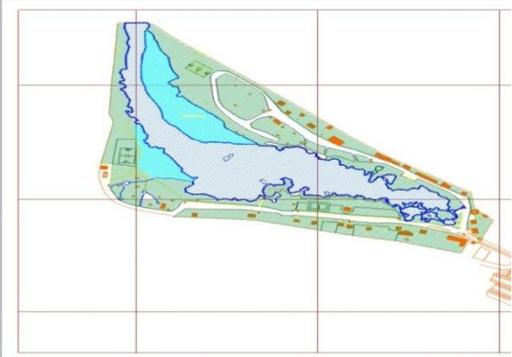
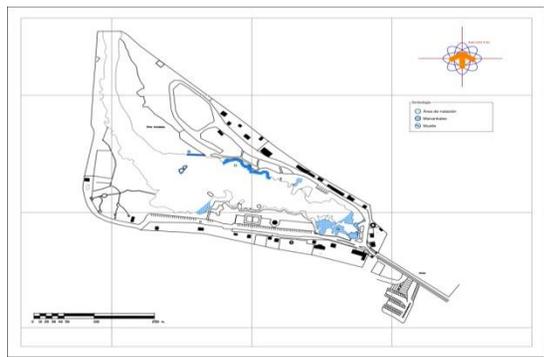
Tabla 10. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el bosque de galería.

Condiciones Actuales	Propuesta																																				
 <p data-bbox="261 1066 802 1129">Fig. 31. Condiciones actuales del área de bosque de galería.</p>	 <p data-bbox="850 1066 1406 1129">Fig. 32. Propuesta para el área del bosque de galería</p> <p data-bbox="867 1192 1032 1220">Ver Anexo V</p>																																				
<p data-bbox="269 1228 802 1890">Presenta ciertas limitantes: la falta de cubierta forestal para contrarrestar los rayos del sol, la precipitación de los meses lluviosos, el anegamiento en la zona de amortiguamiento acompañada con mesas para picnic, siendo este uno de los factores importantes a considerar, al existir mesas en esta área de amortiguamiento incita a los visitante a sentarse y desarrollar actividades no propias para la conservación del ecosistema acuático. Referente a la capacidad de manejo la organización, carece de infraestructura de calidad para atender las necesidades de recreo y descanso, requiere de mantenimiento las áreas. El personal es insuficiente para atender las demandas de vigilancia, protección y auxilio a lo largo de las 12 ha del</p>	<table border="0" data-bbox="878 1228 1393 1829"> <tr> <td>Áreas</td> <td>Actividades</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recreación infantil</td> <td>Juegos</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Centros de información</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recreación general</td> <td>Tirolesa</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Caminatas</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Dinámicas de Salud</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alimentos y bebidas</td> <td>Restaurantes con música</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Comercio</td> <td>Venta en general, souvenirs, artesanías de la región, prohibida la venta de alcohol.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vivero</td> <td>Venta de plantas y árboles.</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Talleres</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Reforestación</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Jardín botánico</td> <td></td> </tr> </table>	Áreas	Actividades		Recreación infantil	Juegos			Centros de información		Recreación general	Tirolesa			Caminatas			Dinámicas de Salud		Alimentos y bebidas	Restaurantes con música		Comercio	Venta en general, souvenirs, artesanías de la región, prohibida la venta de alcohol.		Vivero	Venta de plantas y árboles.			Talleres			Reforestación			Jardín botánico	
Áreas	Actividades																																				
Recreación infantil	Juegos																																				
	Centros de información																																				
Recreación general	Tirolesa																																				
	Caminatas																																				
	Dinámicas de Salud																																				
Alimentos y bebidas	Restaurantes con música																																				
Comercio	Venta en general, souvenirs, artesanías de la región, prohibida la venta de alcohol.																																				
Vivero	Venta de plantas y árboles.																																				
	Talleres																																				
	Reforestación																																				
	Jardín botánico																																				

<p>parque. No existe la suficiente señalización para que el visitante recurra a ella.</p>	<p>Educación ambiental</p>	<p>Talleres infantiles Talleres generales Recorridos guiados Dinámicas/Actividades Exposiciones</p>
	<p>Picnic</p>	<p>Áreas de descanso Mesas en área de bosque Cenadores</p>
	<p>Sanitarios</p>	<p>Actividades fisiológicas Regaderas Lockers</p>

## 6.2 Parque Nacional: Lago

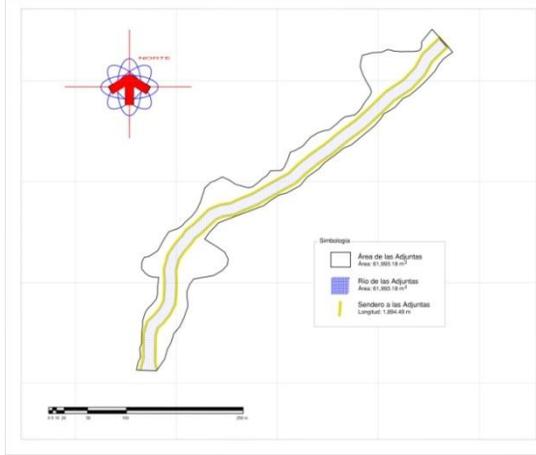
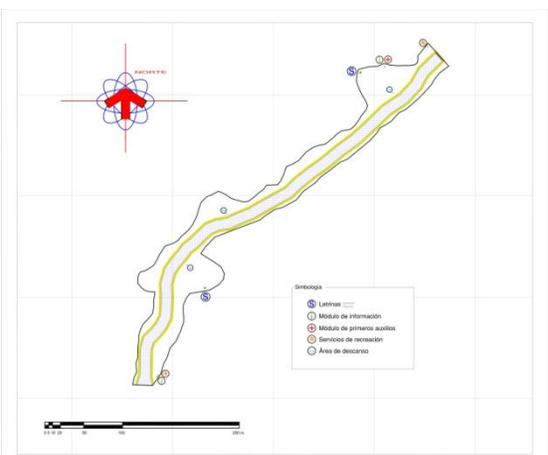
Tabla 11. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el lago.

Condiciones Actuales	Propuesta
 <p>Fig. 33 Actividades actuales del lago.</p>	 <p>Fig. 34. Propuesta de actividades para el lago. Ver anexo VI</p>
<p>No se cuenta con reglamentación alguna la cual permita la protección del ecosistema lacustre. No se respeta la zona de manantiales y esta funciona como chapoteadero. Por la distribución de los manantiales y de las raíces de los ahuhuetes dentro del lago, esta situación se torna peligrosa para los visitantes que optan por nadar. Referente a los lancheros, se encuentran ubicados en la zona de manantiales, no cuentan con equipo de protección para los visitantes y tampoco evitan</p>	<p>Reubicación del embarcadero de la zona de manantiales. Así mismo se recomienda recurrir al aspecto cultural y a las tradiciones michoacanas en el arte de la pesca y navegación para darle un plus a esta atracción de paseo en lancha en lago.</p> <p>Respecto a la capacidad de manejo, la capacitación y adiestramiento al personal que conduce la embarcación representa la seguridad, confianza y confort para el visitante, por lo que es necesario contar con una capacitación constante, ya que actualmente carece de ello, así mismo es</p>

<p>que los visitantes arrojen desechos sólidos en las orillas del muelle ni interior del lago.</p>	<p>importante dotar de chalecos salvavidas a cada una de las embarcaciones para poder combatir cualquier tipo de imprevisto o accidente.</p> <p>Actividades Zona 1 Embarcadero (muelle) Paseo en lancha, capacidad de 6 personas.</p> <p>Zona 2 Natación.</p> <p>Zona 3 Zona núcleo Actividades científicas de investigación. Fotografía.</p>
--	---

### 6.3 Parque Nacional: Senderos

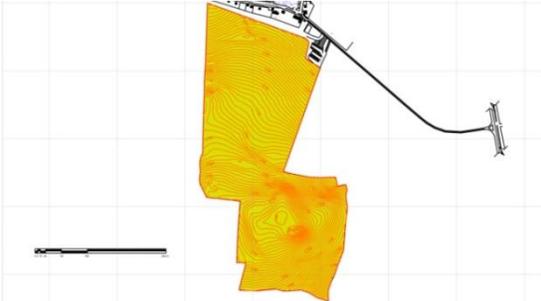
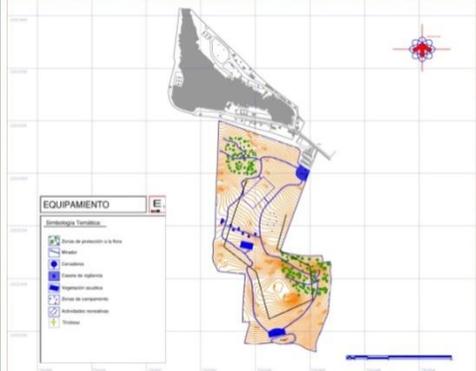
Tabla 12. Condiciones actuales y propuesta de actividades para el sendero.

Condiciones Actuales	Propuesta						
							
<p>Fig. 35 Actividades actuales del sendero.</p>	<p>Fig. 36 Actividades propuestas para el sendero. Ver anexo VII</p>						
<p>Actualmente es un área olvidada, la cual tiene el mínimo mantenimiento y se está desaprovechando su uso, no existe</p>	<table border="0"> <tr> <td>Áreas</td> <td>Actividades</td> </tr> <tr> <td>Recreación</td> <td>Ciclismo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Caminatas</td> </tr> </table>	Áreas	Actividades	Recreación	Ciclismo		Caminatas
Áreas	Actividades						
Recreación	Ciclismo						
	Caminatas						

<p>vigilancia y se puede observar presencia de incendios en el interior de algunos ahuhuetes, así mismo son usados para las necesidades fisiológicas de los visitantes.</p>	<p>Servicios Educación ambiental  Sanitarios</p>	<p>Descansos Dinámicas de Salud Primeros Auxilios Recorridos guiados Dinámicas/Actividades Exposiciones Actividades fisiológicas</p>
---	--	--

## 6.4 Parque Nacional: Cerro de la Cruz

Tabla 13. Condiciones actuales y propuesta de actividades para El cerro de la Cruz.

Condiciones Actuales	Propuesta						
 <p data-bbox="245 1255 792 1318">Fig. 37. Actividades actuales del Cerro de la Cruz.</p>	 <p data-bbox="878 1289 1365 1352">Fig. 38. Propuesta de actividades del área del Cerro de la Cruz.</p> <p data-bbox="824 1381 1008 1415">Ver anexo VIII</p>						
<p data-bbox="272 1423 797 1745">Actualmente en esta área no se lleva actividad alguna, presenta limitantes como la erosión en la zona del estacionamiento, deforestación en un 90% de la superficie, provocando azolvamiento y arrastre de arcillas a la zona de manantiales.</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="841 1423 1057 1577"> <p><b>Áreas</b> Recreación</p> </td> <td data-bbox="1079 1423 1382 1577"> <p><b>Actividades</b> Campismo Caminatas Dinámicas de Salud Mirador</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="841 1585 1057 1640"> <p>Comercio</p> </td> <td data-bbox="1079 1585 1382 1724"> <p>Venta en general, souvenirs, artesanías de la región, prohibida la venta de alcohol.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="841 1732 1057 1787"> <p>Vivero</p> </td> <td data-bbox="1079 1732 1382 1850"> <p>Venta de plantas y árboles. Talleres Reforestación</p> </td> </tr> </table>	<p><b>Áreas</b> Recreación</p>	<p><b>Actividades</b> Campismo Caminatas Dinámicas de Salud Mirador</p>	<p>Comercio</p>	<p>Venta en general, souvenirs, artesanías de la región, prohibida la venta de alcohol.</p>	<p>Vivero</p>	<p>Venta de plantas y árboles. Talleres Reforestación</p>
<p><b>Áreas</b> Recreación</p>	<p><b>Actividades</b> Campismo Caminatas Dinámicas de Salud Mirador</p>						
<p>Comercio</p>	<p>Venta en general, souvenirs, artesanías de la región, prohibida la venta de alcohol.</p>						
<p>Vivero</p>	<p>Venta de plantas y árboles. Talleres Reforestación</p>						

	Educación ambiental	Recorridos guiados Dinámicas/Actividades ambientales Exposiciones
	Picnic	Áreas de descanso Cenadores
	Sanitarios	Actividades fisiológicas Regaderas Lockers

## 7. CONCLUSIONES

7.1 La actualización al diagnóstico general de las características naturales del parque, proporcionó los elementos necesarios para confirmar la presencia de síntomas de degradación, tales como: disminución del caudal de los manantiales, azolve y contaminación del lago, deterioro del bosque de galería, así como la presencia de desechos sólidos.

7.2 Resultado del estudio administrativo, se detectó el estado organizacional de la administración, presentó una administración deficiente, con 49.5% esta se encuentra carente de planes, objetivos, procesos, estructura organizacional, recursos humanos, tecnológicos y de servicios, infraestructura sustentable y atención al cliente.

7.3 El manual de organización del Parque Nacional Lago de Camécuaro expone en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, para lograr la eficiencia organizacional.

7.4 La propuesta de administración tiene la finalidad de integrar elementos humanos, materiales y de servicios, para organizar, controlar, dirigir la optimización de tiempos y movimientos, calidad en el servicios y

7.5 El estudio de la capacidad de carga permitió visualizar nuevas alternativas de uso, a través del establecimiento de sitios de interpretación, recreación y educación del Parque Nacional Lago de Camécuaro, lo que aumentaría la calidad de la visita y la diversificación del servicio prestado.

7.6 La zonificación del área natural protegida juega un papel crucial para la determinación de actividades en las zonas núcleo y de amortiguamiento, lo que

permitirá detener la degradación y lograr la restauración del área natural protegida.

7.7 La capacidad de carga máxima por día para el bosque de galería es de 3 075 visitas, distribuidas en las áreas. La capacidad máxima para el lago es de 1394 visitas diarias. La capacidad de carga máxima diaria del cerro de la cruz es de 4 571 vistas, mientras que la del sendero natural es de 446 visitas diarias.

7.8 La participación de los distintos actores de la población fue clave para identificar y nutrir la propuesta de manejo.

7.9 La propuesta de administración y manejo de los recursos naturales del Lago de Camécuaro, es un instrumento rector de planeación y regulación que establece las actividades, acciones y lineamientos para el manejo y administración de los recursos naturales, siendo esta, una opción para garantizar su conservación y preservación para las futuras generaciones.

## **8 RECOMENDACIONES**

1. Nunca anteponer los recursos naturales, ante acciones que vayan en perjuicio del ecosistema.
2. Al desarrollar actividades ecoturísticas es necesario medir el impacto ambiental antes de ejecutarlas.
3. Realizar auditorias continuas a cada una de las áreas de la organización, para evaluar el desempeño y verificar que las objetivos organizacionales se cumplan, así mismo realizar anualmente una auditoria ambiental apegada a la normatividad vigente de la SEMARNAT y CONANP.
4. Apegarse al manual de organización para el desarrollo de actividades dentro de cada una de las áreas que integran el parque.

## 9 REFERENCIAS

Anaya G. M., 1978. Manejo integral de cuenca. Memorias de la primera reunión de plantaciones forestales. INIF. México. 207 pp.

Brenner Ludger.2010. Gobernanza ambiental, actores sociales y conflictos en las Áreas Naturales Protegidas mexicanas. Revista Mexicana de Sociología. Vol. 72, México D.F. 284-310

Carabias, J.; Arriaga, V.; Cervantes, V. 2007. Las políticas publicas de la restauración ambiental en mexico limitantes avances, rezagos y retos. Boletín de la sociedad botánica de México, 85-100

Cifuentes, M. 1992. Determinación de áreas naturales protegidas. WWF-CATIE. Costa Rica, 1:26

Cifuentes, M., Cayot, L., M., Amador, E., Cruz, E., Cruz, F. 1996. Determinación de la capacidad de carga turística en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos. Servicio Parque Nacional Galápagos e Instituto Ecuatoriano Forestal y de Areas Naturales y Vida Silvestre. Puerto Ayora, Galápagos, Ecuador.

Cifuentes, M. 1998. Opportunities and limitations of contingent valuation surveys to determine national park entrance fees: evidence from Costa Rica. Environment and Development Economics. 131:149

Cifuentes, M.; Alpizar, F.; Barroso, F.; Courrau, J.; Falck, L.; Jimenez, R.; Ortiz, P.; Rodriguez, V.; Romero, J.C.; Tejada, J. 1990. Capacidad de carga turística de la Reserva Biológica Carara. In

CONANP. 2011. Definiciones. Última actualización 11 de Noviembre del 2011.

[http://www.conanp.gob.mx/que\\_hacemos/](http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/)

Corazón de la tierra, A.C. (2011). Manejo Integral de Cuencas de Lagos. <http://www.corazondelatierra.org.mx/cms/lago-chapala-y-cuenca/manejo-integral-de-cuencas-de-lagos.html>

Escalera C., Silva T., Flores R., Herrera G., Navarrete R.E., Romero E. 2000. Plan de Rescate Ecológico del Parque Nacional Lago de Camécuaro. CIIDIR Michoacán, 1-35

Escalera C. 2000. Informe Técnico “Plan de Rescate Ecológico del Parque Nacional Lago de Camécuaro.” CIIDIR Michoacán, 1-35

FAO. Conservación y gestión. Última actualización Enero 2011. <http://www.fao.org/forestry/fgr/50320/es/>

Fernández, A.J.A. 1973. Auditoria Administrativa: Marco teórico

Flores, V. O. 2004. Áreas naturales protegidas de México. Ciencia. Núm. 73, 74-77

Flores, R.R.E., Escalera, G.C., Nava, V.J., García, R.I. 2000. Informe Final: Restauración y conservación del Cerro de la Cruz, municipio de Tangancícuaro, Michoacán. CIIDIR-IPN Michoacán.

Fuentes J.J.A. 2002. Cuencas y áreas naturales protegidas: el manejo integrado de los recursos naturales en el pico de Tancítaro, Michoacán. Gaceta Ecológica: 36-46.

Goin, C. J. 1943. The lowervertebrate fauna of the water hyacinth community in northern Florida. Proceedings Florida. Academy Science 6(3-4): 143 – 154.

García, E., 1973; Cartas de Climas de la República Mexicana.

Hansen, K. L., E. G. Ruby and Thompson 1971. Trophic relationships in the water hyacinth community. Quarterly Journal of Florida Academy of Science 34 (2): 107-113.

INEGI. Censo de población 2010.

INEGI. 2010. Catálogo General de Localidades, Última actualización Enero 2010. <http://mapserver.inegi.org.mx>

IMTA, 1993; Estudio Hidrogeoquímico e isotópico de la zona de Toluquilla-Ocotla-La Barca, en el Estado de Jalisco. Informe Inédito.

Integrated Lake Basin Management (ILBM). 2007. Where we are and where we are going. Chairman ILEC Scientific Committee.

[http://www.ilec.or.jp/eg/pubs/ILBM/ILBM\\_Leaflet\\_%20E\\_07oct02.pdf](http://www.ilec.or.jp/eg/pubs/ILBM/ILBM_Leaflet_%20E_07oct02.pdf).

<http://rcse.edu.shiga-u.ac.jp/gov-pro/eng/plan/seika.htm>

Juárez, A. A. 2008. Planeación para el Manejo Integral de la Cuenca Lerma-Chapala 2008-2011: aplicación del enfoque MICCA (componentes de gobernanza).

[http://www.ine.gob.mx/descargas/cuencas/2011\\_cnch2\\_cco\\_ajarez.pdf](http://www.ine.gob.mx/descargas/cuencas/2011_cnch2_cco_ajarez.pdf)

Junk, W. J. 1973. Investigations on the ecology and production biology of the "floating meadows" (*Paspalo-Echinochloetum*) on the middle amazon. Part II. The aquatic fauna in the root zone of floating vegetation. Amazoniana IV (1), 9 – 102.

Johnson, W. E. 1971. Feeding analysis of two decapods from the water hyacinth community. Quarterly Journal Florida Academy Science 34 (suppl. 1).

Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LEEGEPA). 2011  
Última reforma publicada DOF 30-08-2011

Lineamientos para las Áreas Naturales Protegidas. 2010.

Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos (LGPGIR).  
2003. Última actualización DOF 22-05-2006.

Maza, E., Cadena, G., Digueron, W., 2003. Estado actual de las áreas naturales protegidas de América Latina y el Caribe (Versión preliminar). Programa de las naciones unidas para el medio ambiental, 1-130.

Millennium Ecosystem Assessment. 2003. Ecosystems and Human Well-being: a Framework for Assessment. Island Press. Washington, D.C.  
[www.millenniumassessment.org](http://www.millenniumassessment.org)

Melo, C., Áreas Naturales México en el siglo XX. Temas selectos de geografía de México, Instituto de Geografía, UNAM. México, 156.

Moor, A., 1993. Manual para la capacitación del personal de Áreas Protegidas. Departamentos del Interior de los Estados Unidos de América. Servicio de Parques Nacionales. 1-159.

Moncayo R.F.1979. Relación de algunas cosas de los montes de México: un ensayo histórico del asunto forestal. Serie Premio Nacional Forestal No.2, Secretaria de agricultura y Recursos Hidráulicos, México, D.F.

Moncayo, E.R., Silva, T., Ochoa, S. 2010. Saneamiento de la cuenca del Río duero. CIIDIR MICH-CNA, 1-60.

Naidu, K. V., Kalpana, K. And K. S. Kumar 1981. Aquatic oligochaeta from among the roots of *Eichornia crassipes* Solms. *Hidrobiología*, 76

O'hara, J. 1967. Invertebrates found in water hyacinth mats. *Quarterly Journal Florida Academy Science* 30 (1), 73 – 80.

Ponce, T. H. 2006. La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales en *Contribuciones a la Economía*. Última actualización septiembre 2006. <http://www.eumed.net/ce/>

Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas.2000. Última reforma publicada DOF 28-12-2004.

Rodríguez, V.J. 1997. *Sinopsis de Auditoria Administrativa*. Trillas: México, 196.

Rzedowski, 1970. *Flora fanerogamica del Valle de México vol. 1* compañía editorial continental. México D.F.

Rzedowski, 1985 *La vegetación de México* Ed. Limusa. México D:F

Schteingart, M. 2007. *Gobernanza y participación en la gestión local*;

Stoll-Kleemann, S., Bender, S. Berghöfer , A., Bertzky, M., Fritz-Vietta, N. • Schliep, R., Thierfelder B. 2006. *Linking Governance and Management Perspectives with Conservation Success in Protected Areas and Biosphere Reserves*. Discussion Paper 01of the GoBi Research Group. Berlin: Humboldt University, Traducción Ingles.

Términos de Referencia para la Elaboración de Programas de Manejo de las Áreas Naturales Protegidas Competencia de la Federación. 2010. Última modificación Noviembre del 2011.

[http://www.conanp.gob.mx/que\\_hacemos/programa\\_manejo.php](http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/programa_manejo.php)

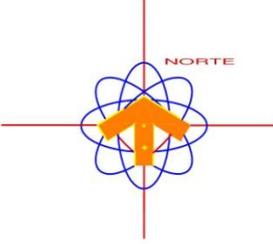
Villalobos I. 2000. Áreas naturales protegidas instrumento estratégico para la conservación de la biodiversidad. Revista Instituto Nacional de Ecología, 24-34

Wetzel, G.1977. Limnología. Omega. 1era. Edición., 1-667

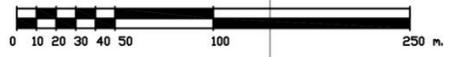
Wetzel, G.1981. Metabolism of dissolved and particulate detrital carbon in a temperate hard-water lake: 185-243.

## **ANEXOS**

## **ANEXO I**



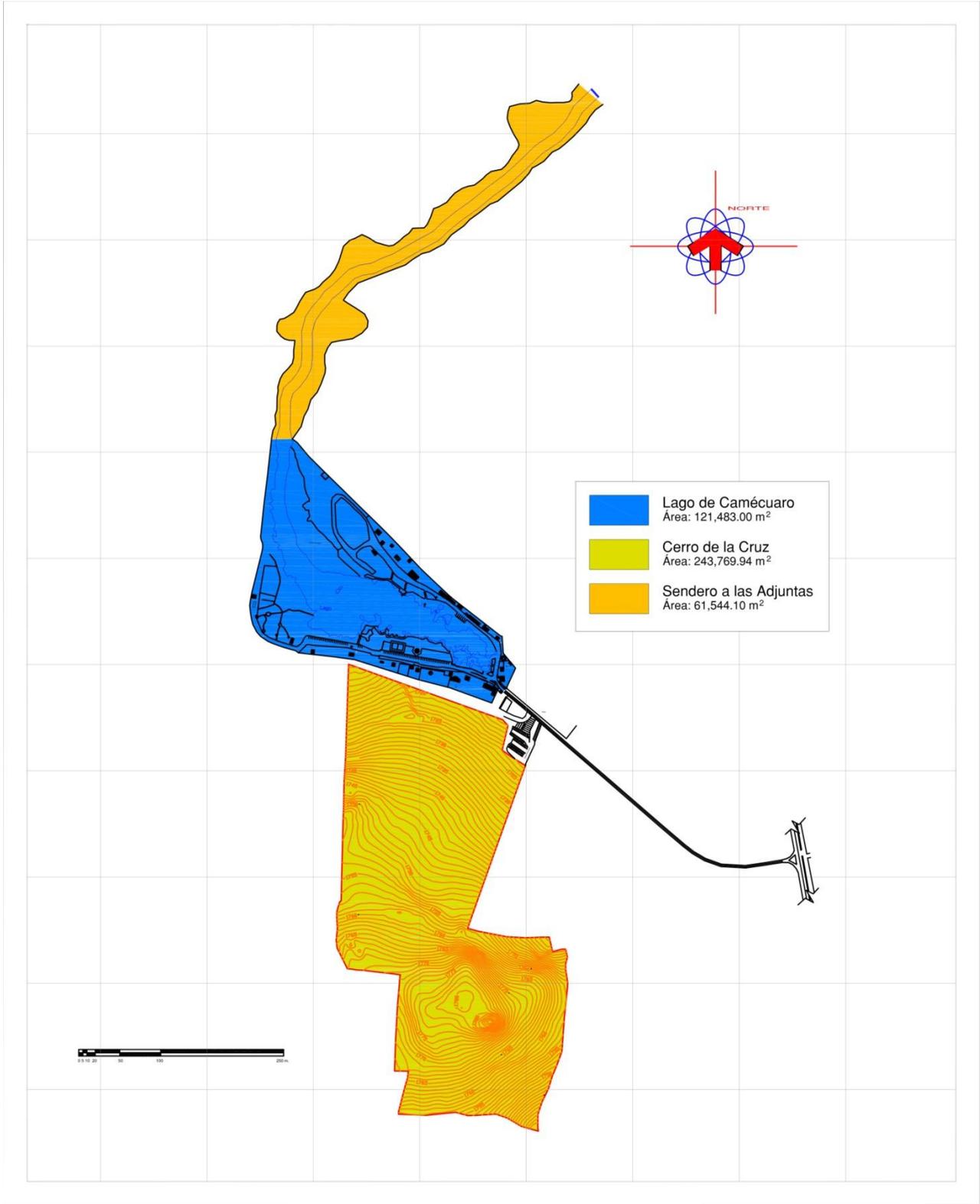
-  Área de restricción  
Área: 4,670.62 m<sup>2</sup>
-  Zona de manantiales  
Área: 1,801.28 m<sup>2</sup>



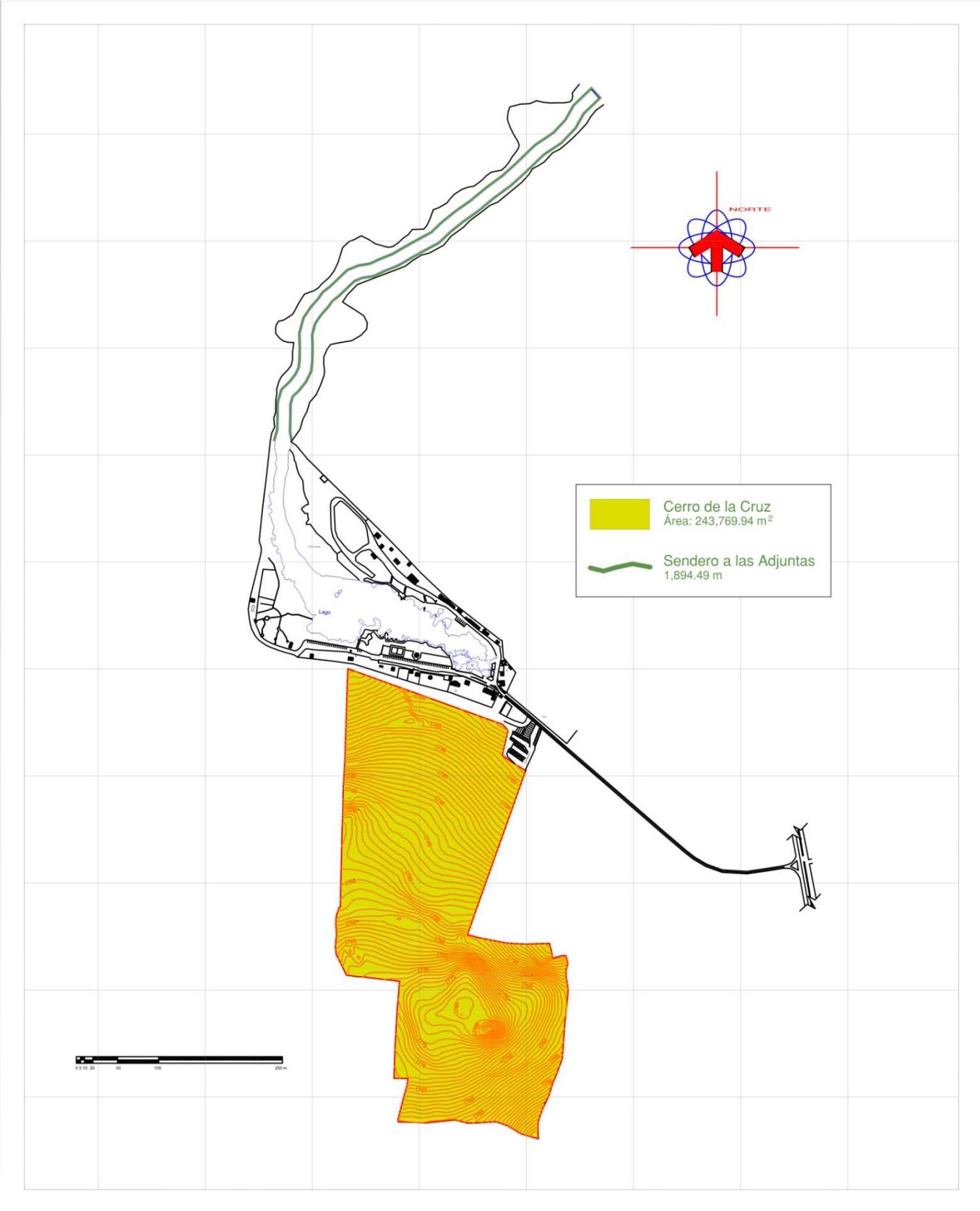
## **ANEXO II**



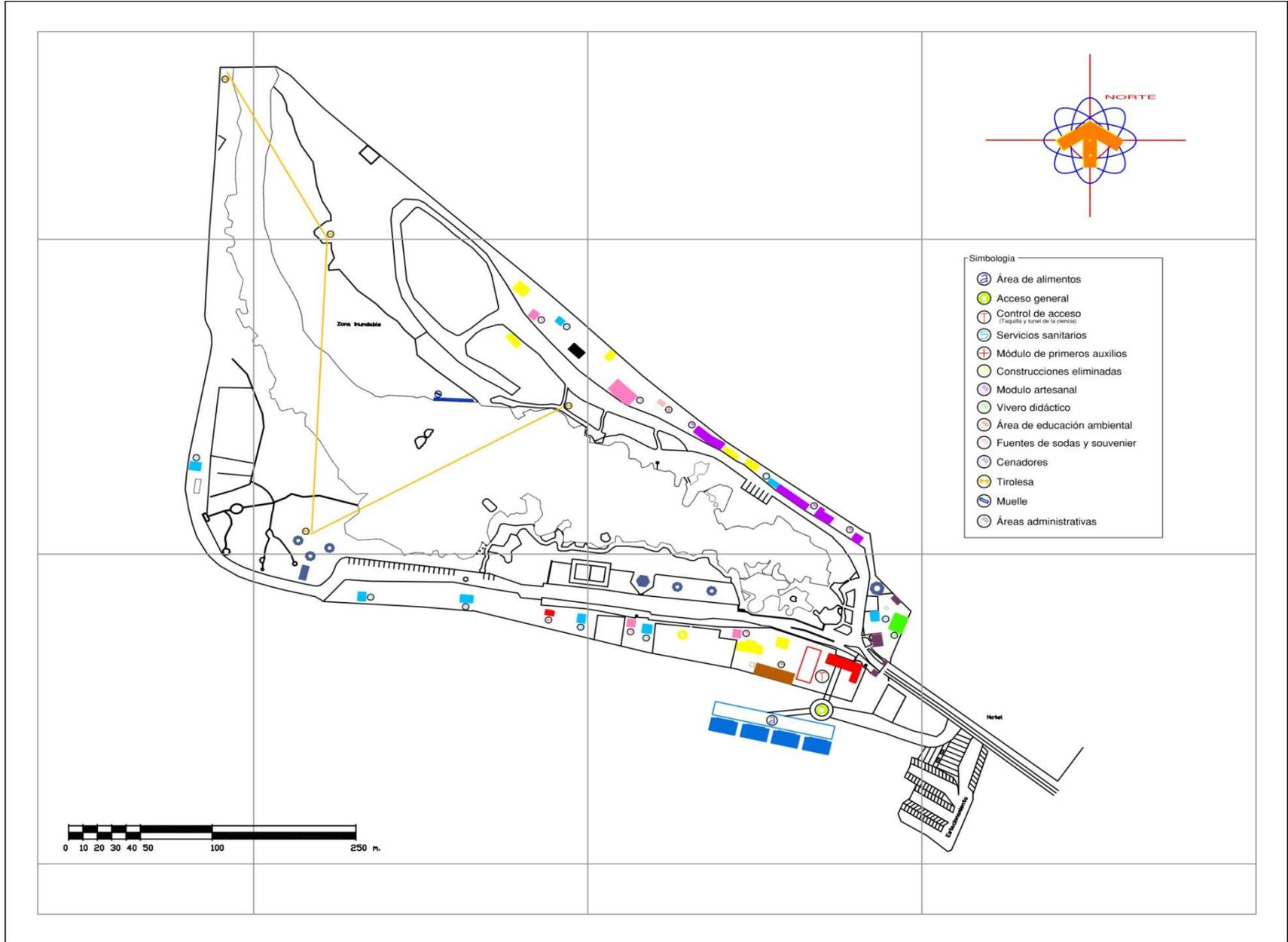
## **ANEXO III**



## **ANEXO IV**



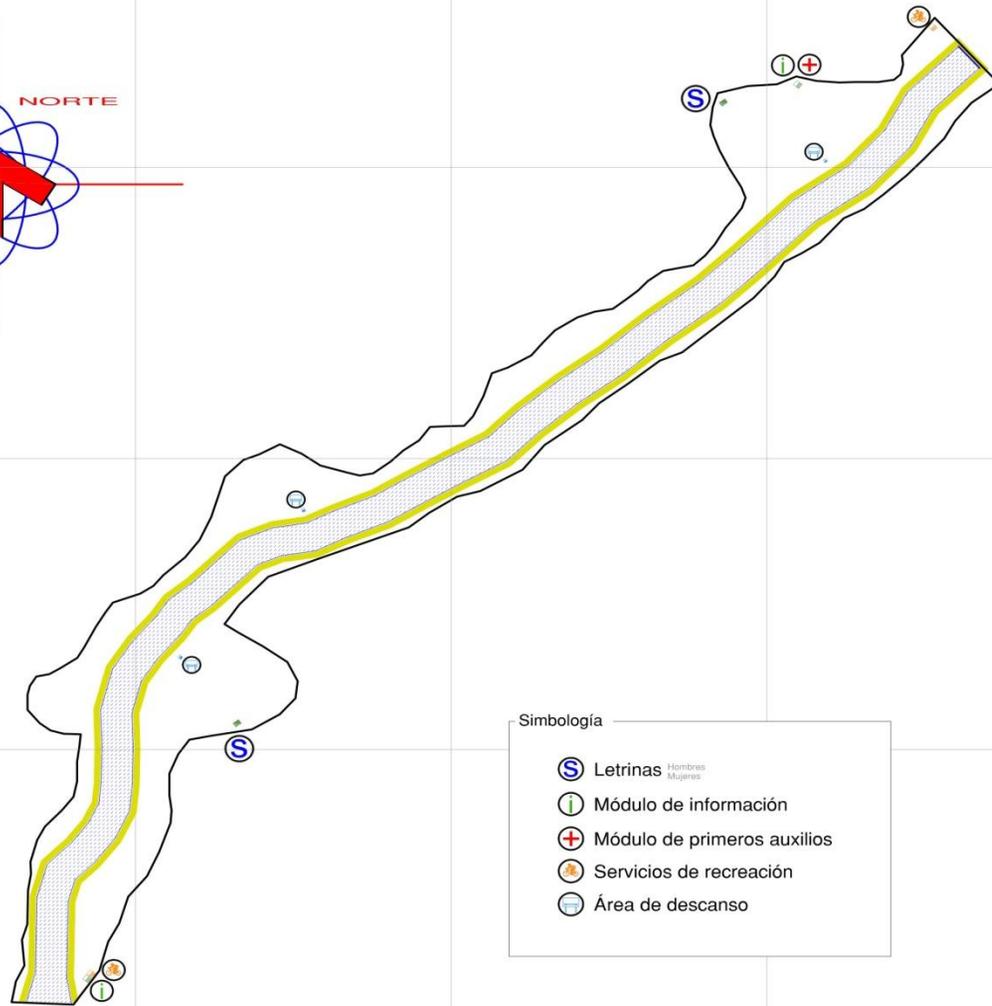
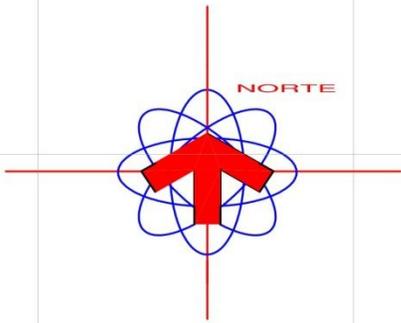
## **ANEXO V**



## **ANEXO VI**



## **ANEXO VII**

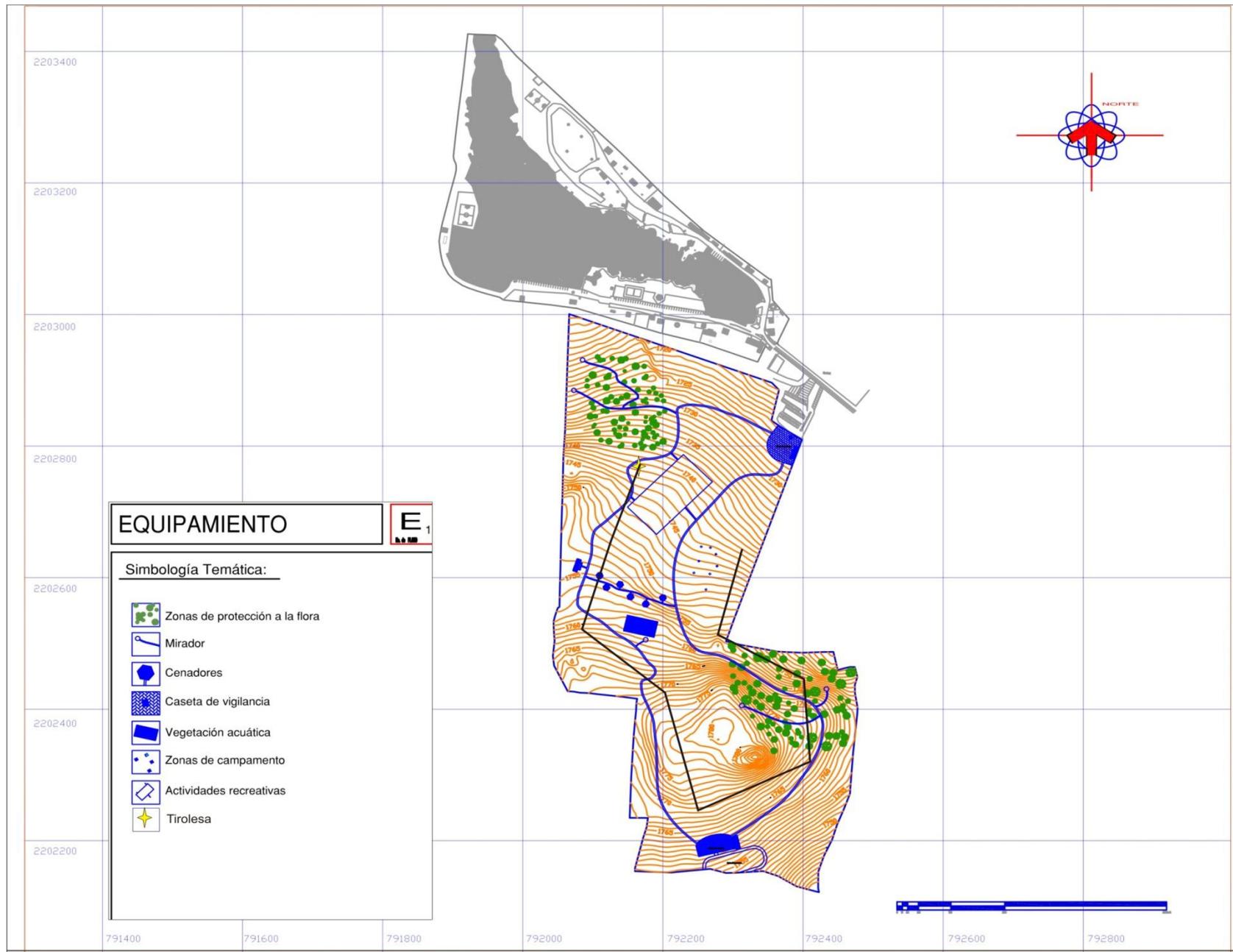


Simbología

- Letrinas Hombres  
Mujeres
- Módulo de información
- Módulo de primeros auxilios
- Servicios de recreación
- Área de descanso



## **ANEXO VIII**



## **ANEXO IX**

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DEL PARQUE LAGO DE CAMÉCUARO MICHOACÁN**

## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Desarrollo Organizacional es un instrumento que expone en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos del Parque Lago de Camécuaro, Michoacán.

La estructura orgánico-funcional que se presenta fue diseñada dentro de un esquema de Administración Matricial que permite aprovechar al máximo el Capital Humano y Material. Teniendo como base el manual de funciones del parque ecoturístico Xcaret.

Con este esquema se distribuyen las actividades de acuerdo a las necesidades que se presentan en la organización, mediante la integración de equipos de trabajo, con responsabilidades temporales para llevar a cabo proyectos de formación docente, investigación científica y de vinculación.

Este permitirá superar la rigidez operativa característica de una estructura de órganos con administración vertical y optimizar el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y de servicio. Definiendo funciones y puestos de forma precisa para facilitar la interrelación entre el personal del Parque y evitar así duplicidad de funciones y tener una Administración eficiente.

Este manual es propiedad del Parque Nacional Lago de Camécuaro, Michoacán, por consiguiente deberá permanecer en el centro trabajo para que pueda ser consultado.

## **FILOSOFIA ORGANIZACIONAL**

### **Misión**

Generar Momentos de Felicidad y admiración por las áreas naturales protegidas, siendo un parque sustentable que agrega conocimientos y valor a sus visitantes, colaboradores y sociedad mediante una actividad recreativa.

### **Visión**

Ser el mejor destino turístico en Parques Nacionales que comparte vivir la riqueza natural y cultural del estado y del país.

### **Valores**

Integridad.

Responsabilidad.

Respeto.

Sencillez.

Bondad.

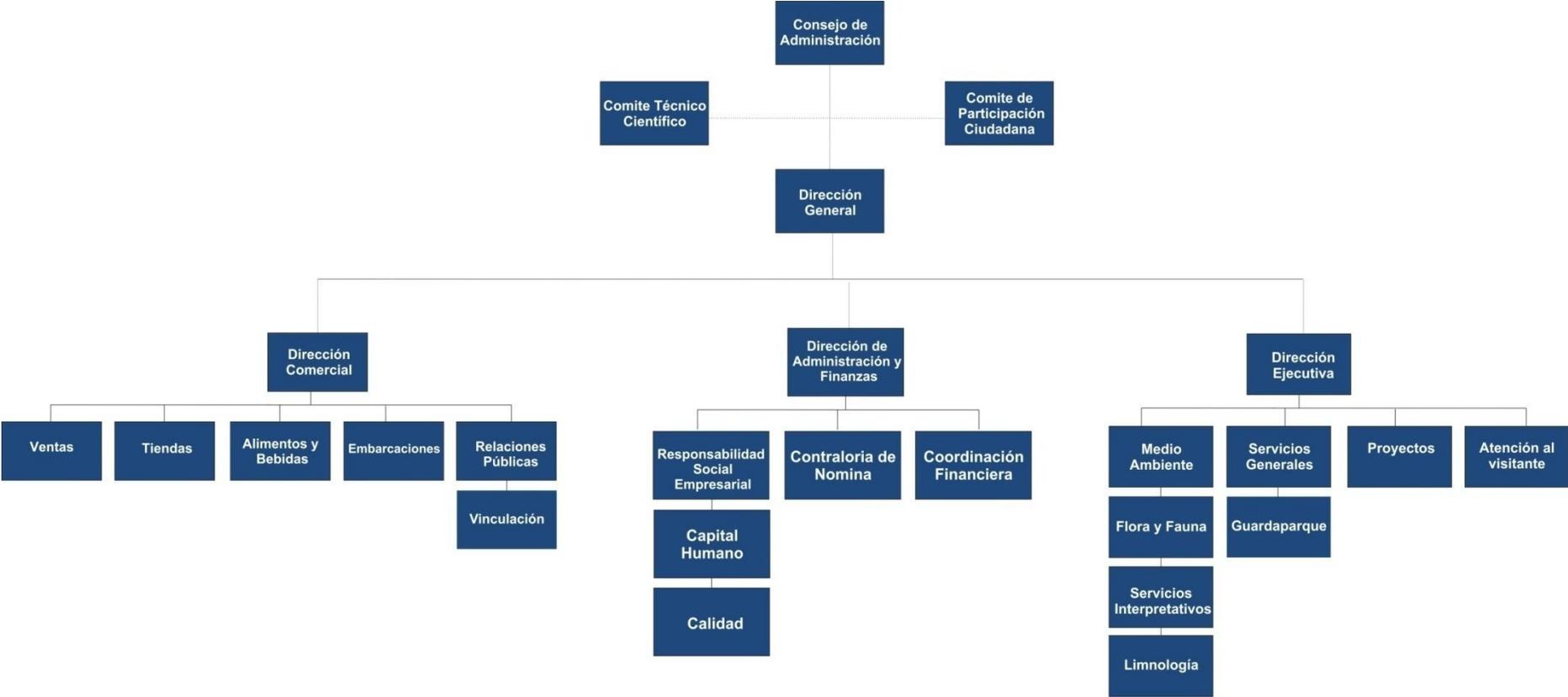
Lealtad.

Amor por México.

IMAGEN EMPRESARIAL



# ORGANIGRAMA



## **COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Este Consejo es totalmente honorario. Es representativo de la sociedad civil, para el análisis de diagnóstico, aportación y evaluación de instrumentos y acciones de planeación, así como de difusión de programas.

### **FACULTADES:**

- I. Fungir como órgano de consulta en lo relativo al desarrollo urbano, ordenamiento territorial y preservación de recursos naturales;
- II. Emitir opinión respecto de los lineamientos de planeación para el desarrollo del Parque;
- III. Emitir opiniones sobre los planes y programas propuestos por el Consejo de Administración y la Dirección General;
- IV. Proponer vínculos de cooperación entre el sector público, social y privado;
- V. Proponer líneas estratégicas en las diferentes temáticas relacionadas con el desarrollo turístico del parque, ante poniendo la necesidad de preservar los recursos naturales.
- VI. Sugerir a la Rectoría la realización de acciones de intercambio de la Universidad en materia de prestación de servicios de asesoría especializada, así como cursos de capacitación y de investigación con el sector productivo de bienes y servicios de la región, estado y país; y
- VII. Aportar ideas y procurar el consenso de criterios para lograr la armonía entre la conservación y el desarrollo turístico.

## **COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO**

Es el órgano colegiado interdisciplinario de Investigación encargado de las decisiones técnicas en conjunto con el Comité de Participación Ciudadana, Consejo de Administración y la Dirección General.

### **FACULTADES:**

- I. Analizar, evaluar y emitir opinión técnica sobre los posibles riesgos e impactos de las actividades turísticas;
- II. Analizar los casos y situaciones que se le sometan a su consideración, a efecto de emitir opinión técnica sobre la expedición de permisos y lo relativo a actividades de recreación para la realización de actividades bajo el sustento de estudios científicos, jurídicos y/o técnicos;
- III. Conocer, discutir y emitir opinión técnica sobre las medidas de seguridad o de urgente aplicación pertinentes, con base en estudios técnicos, jurídicos y/o científicos;
- IV. Dar seguimiento, revisar, analizar y emitir opinión técnica sobre las acciones u omisiones que ameriten la imposición de sanciones administrativas de conformidad con la legislación vigente de la materia; y
- V. Sugerir al Consejo de Administración y a la Dirección General la realización de acciones de intercambio con Universidades y Centros de Investigación con la finalidad de difundir y fomentar la investigación.

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En relación y respetando los lineamientos del reglamento del Lago de Camécuaro emitido por el ejecutivo estatal en el periódico oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo en 1991. El Consejo será el órgano máximo del Gobierno y de administración del Parque Nacional “Lago de Camécuaro” y estará formado por:

- I. Presidente Honorario
- II. Presidente Ejecutivo.
- III. Un Vicepresidente.
- IV. Un Secretario Técnico.
- V. Un secretario de Finanzas.
- VI. Un Comisario.
- VII. Dos Vocales.

### Funciones

- I. Tener voz y voto en las sesiones del Consejo;
- II. Formar comisiones de trabajo que el Consejo asigne;
- III. Conocer y resolver sobre todos los asuntos que sean sometidos a su consideración de acuerdo con el presente reglamento;
- IV. Aprobar los planes y programas que tengan por objeto cumplir con los fines del presente;
- V. Formular el presupuesto de ingresos y egresos del año fiscal correspondiente que será presentado al ejecutivo del estado en el mes de diciembre para su sanción;
- VI. Vigilar el mantenimiento y conservación de los bienes propiedad del Parque Nacional Lago de Camécuaro;
- VII. Gestionar por conducto de su presidente, ante las instancias correspondientes, los incrementos a su patrimonio;
- VIII. Reunirse en las fechas fijadas o cuando surjan conflictos que impidan o entorpezcan el funcionamiento del Parque Nacional y dictar las medidas pertinentes;
- IX. Conceder licencia al Presidente Ejecutivo del Consejo, para que se ausente del cargo hasta por 30 días naturales;

- X. Conceder licencia a los demás miembros del Consejo;
- XI. Solicitar al Secretario de Finanzas, cuando lo estime necesario, el informe sobre el estado que guarden los valores patrimoniales;
- XII. Conceder y votar los dictámenes de las comisiones de trabajo;
- XIII. Conocer y resolver las solicitudes de permisos y autorizaciones para construir instalaciones o para usar las ya existentes, por persona y organismos privados y públicos, de conformidad con estas disposiciones reglamentarias o las que dicte este Consejo y en todo caso, las instalaciones que se construyan pasarán a ser parte integrante del Parque Nacional;
- XIV. Nombrar al Administrador y al personal de apoyo administrativo y de labores de campo; y
- XV. Las demás que este reglamento le confiera.

## **DIRECCIÓN GENERAL**

### **Objetivo General**

Establecer las estrategias del negocio y dirigir sus operaciones para lograr el cumplimiento de su misión y objetivo general así como las utilidades establecidas por el Consejo de Administración.

### **Funciones**

- 1) Dirige al Parque hacia el cumplimiento de su misión y objetivo general;
- 2) Establece las estrategias del negocio;
- 3) Dirige las operaciones del Parque;
- 4) Asegura la salud financiera de la empresa;
- 5) Determina los proyectos de inversión del Parque; y
- 6) Promueve el desarrollo de proyectos institucionales.

### **Actividades:**

Dirige al parque hacia el cumplimiento de su misión y objetivo general.

1. Establece lineamientos claros a las áreas del parque de tal naturaleza que en sus operaciones exista congruencia con la misión de la organización, asegurando que se trabaje conforme a la filosofía y valores establecidos.
2. Vigila la alineación de los planes de acción de las áreas con respecto al objetivo general del parque.
3. Asegura que las áreas del parque tengan pleno conocimiento y comprensión con respecto a la misión, objetivo general, filosofía y valores de la empresa y que los difundan acordemente a los colaboradores, logrando un enfoque unificado en este sentido.

Establece las estrategias de la organización.

1. Determina las estrategias comerciales, operativas y financieras del parque en conjunto con el Consejo de Administración y las difunde a las áreas que le reportan.
2. Asegura la ejecución de las estrategias establecidas mediante el involucramiento de todas las áreas de la empresa.
3. Asegura la vinculación de las estrategias del parque con las de la Dirección Comercial.

Dirige las operaciones del Parque.

1. Vigila la planeación oportuna de las operaciones del parque así como su ejecución, asegurando que se desprendan de las estrategias del negocio. Vigila que las operaciones de todas las áreas del parque se encuentren vinculadas entre sí para que pueda generarse la sinergia necesaria para lograr los objetivos de la empresa.
2. Brinda dirección al Consejo de Administración, asegurando que cuenten con los recursos necesarios para lograr los objetivos establecidos en sus planes de acción.

Asegura la salud financiera de la empresa.

1. Determina la distribución de los recursos del parque, asegurando la emisión oportuna de los indicadores necesarios por parte de la Dirección de Administración y Finanzas.
2. Revisa y aprueba los presupuestos de costos, gastos, utilidad e ingresos del parque y vigila su cumplimiento.
3. Revisa propuestas de financiamiento en conjunto con la Dirección de Administración y Finanzas.
4. Toma decisiones con respecto a la utilización del capital de la empresa.

Determina los proyectos de inversión del Parque.

1. Establece, en conjunto con el Consejo de Administración, el desarrollo de nuevos proyectos para la expansión y aprovechamiento de áreas subutilizadas dentro del Parque, generando nuevas atracciones para los Visitantes.
2. Coordina las actividades necesarias para el desarrollo de proyectos, involucrando a las Gerencias correspondientes.

Monitorea la aplicación de la propuesta cultural y del parque.

1. Vigila que la propuesta cultural y artística sea congruente con la misión, filosofía y valores de la empresa y que se aplique acordemente en todas las actividades, espectáculos y exhibiciones que se realicen en el parque y extramuros. Vigila que las propuestas culturales se encuentren debidamente fundamentadas y presentadas de acuerdo a los criterios establecidos de la CONANP y SUMA.

Determina la línea 1. Monitorea el desarrollo e implementación de

para la promoción del patrimonio cultural del Parque.

proyectos dirigidos a impulsar el turismo cultural asegurando su cumplimiento y medición.

2. Asegura la calidad en exhibiciones permitiendo que el Parque pueda situarse como un parque de gran interés y atractivo para el visitante que busca descubrir o profundizar en la cultura de la región.

Vigila la calidad de las actividades recreativas del parque.

1. Asegura la calidad de las actividades recreativas procurando que la propuesta vigente represente un gran interés para el visitante al mismo tiempo que resulta rentable.
2. Monitorea el desarrollo de nuevas alternativas en cuanto a actividades recreativas se refiere asegurando que el parque se mantenga altamente competitivo en este sentido.
3. Vigila el cumplimiento de los presupuestos de ingresos, costos y utilidad de las actividades recreativas.

Vigila la propuesta culinaria para los centros de Alimentos y Bebidas del parque.

1. Asegura que la propuesta para los centros de consumo corresponda a la naturaleza y misión del parque.
2. Vigila la rentabilidad de los centros de Alimentos y Bebidas asegurando que su operación le permita lograr y mantener las certificaciones necesarias, tales como pudiera ser el Distintivo "H".
3. Vigila el cumplimiento de los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad de los centros de consumo.

Marca la directriz en cuanto al servicio y Atención a Visitantes.

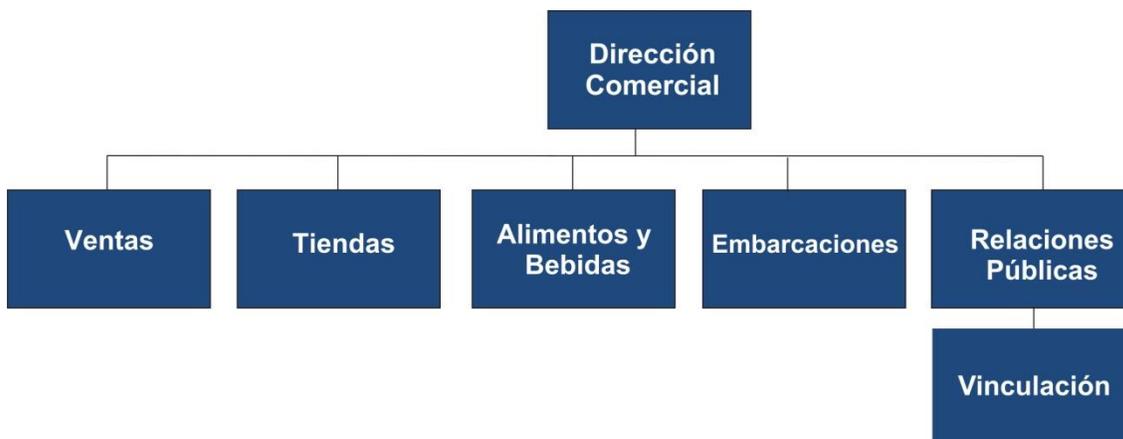
1. Determina sus expectativas en cuanto al servicio que deberá ofrecer el Parque, asegurando la implementación de los programas de calidad necesarios para lograr dicho objetivo.
2. Asegura la unidad en cuanto a los criterios de servicio y sus indicadores para todas las áreas del Parque.
3. Monitorea los indicadores de servicio y atención a Visitantes a través del Parque y asegura la implementación de acciones inmediatas en caso necesario.

<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño de los colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila el desarrollo e implementación de programas destinados a incrementar la satisfacción de los colaboradores en sus puestos de trabajo, asegurando que garanticen un incremento en su nivel de desempeño y compromiso hacia la empresa y, disminuyan la fuga de talento en el capital humano.</li> </ol>
<p>Vigila el soporte de servicios generales para el Parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que el Parque cuente con el soporte de los servicios de mantenimiento, prevención y protección, transporte, primeros auxilios, presentación, limpieza e infraestructura adecuados para su operación.</li> </ol>
<p>Determina la línea de operación de los puntos de venta del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece la línea de operación y presentación de los puntos de venta del parque.</li> <li>2. Vigila que los productos que se mercadean en el Parque mantengan congruencia con su esencia y sean rentables para el negocio.</li> <li>3. Vigila la rentabilidad de los puntos de venta del parque.</li> <li>4. Vigila el cumplimiento de los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad de los puntos de venta del parque.</li> </ol>
<p>Vigila la protección y conservación de las especies del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorea la operación y ejecución de los programas operativos de fauna, flora y limnología del Parque, vigilando el registro exacto de sus operaciones, producción e inventarios conforme a lo requerido por la SEMARNAT, CONANAP y SUMA.</li> </ol>
<p>Promueve el desarrollo de proyectos institucionales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura la participación de todas las áreas en la actualización, innovación o renovación de proyectos institucionales, permitiendo al parque mantenerse altamente competitivo, rentable y eficiente en sus operaciones, y a la vanguardia en su oferta de productos y servicios.</li> <li>2. Vigila que las áreas del Parque trabajen de manera vinculada en proyectos institucionales.</li> </ol>

Promueve el desarrollo y aplicación de sistemas de gestión ambiental y de calidad.

1. Procura el desarrollo, implementación y mantenimiento de sistemas de gestión ambiental y de calidad que permitan al parque operar conforme a estas líneas.

## **DIRECCIÓN COMERCIAL**



## **DIRECCIÓN COMERCIAL**

### **Objetivo General:**

Diseñar e implementar estrategias de mercadotecnia, promoción y publicidad, de comunicación y relaciones públicas y de ventas, orientadas a lograr el posicionamiento del parque, incrementar el turismo y la venta de sus productos regionales.

### **Funciones:**

- 1) Asegura el conocimiento y aplicación de la misión, visión, principios generales y valores del Parque;
- 2) Desarrolla e implementa el Plan Estratégico Anual de la Dirección Comercial;
- 3) Elabora y administra los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad anuales;
- 4) Dirige estrategias que permitan aumentar el valor natural y escénico del Parque;
- 5) Promueve programas y proyectos de comunicación e imagen corporativa;
- 6) Promueve el desarrollo de alianzas estratégicas;
- 7) Establece y vigila el cumplimiento de los objetivos de ventas de las unidades de negocio; y
- 8) Asegura la investigación constante de mercados.

### **Actividades:**

Asegura el conocimiento y aplicación de la misión, visión, principios y el 1. Asegura que los colaboradores de la Dirección Comercial tengan pleno conocimiento y comprensión con respecto a la misión, visión, principios generales y valores del parque y que los

generales y valores del parque.

difundan acordemente a sus colaboradores cuando aplique, logrando un enfoque unificado en este sentido.

2. Establece lineamientos claros para las áreas y departamentos que le reportan de tal naturaleza que en sus operaciones exista congruencia con la misión, visión, principios generales y valores del parque.
3. Vigila la alineación de los planes estratégicos de las áreas y departamentos que le reportan con respecto a la misión, visión, principios generales y valores del parque.

Desarrolla el Plan estratégico de la Dirección Comercial.

1. Elabora el Plan Estratégico de la Dirección Comercial en conjunto con las Direcciones y Departamentos que le reportan.
2. Considera nuevas tecnologías y formas de mercadeo al momento de generar el plan estratégico.
3. Vigila que las estrategias de la Dirección Comercial vayan enfocadas a incrementar la participación en el mercado Turístico, aumentar su número de visitantes, maximizar su consumo interno, promover su pre-venta y la de sus productos e incrementar la ocupación promedio anual.
4. Asegura la vinculación de las estrategias de la Dirección Comercial con las de los demás Departamentos.
5. Presenta el Plan Estratégico Anual a la Dirección General para su revisión y aprobación.

Implementa el Plan Estratégico Anual.

1. Coordina las actividades de las personas y departamentos que le reportan para lograr la implementación del Plan Estratégico Anual aprobado.
2. Vigila que las actividades que se realicen vayan encaminadas al logro del Plan Estratégico Anual.
3. Establece indicadores del desempeño para monitorear el progreso y resultados esperados como producto de la implementación de Plan Estratégico Anual.

Dirige las actividades de la Dirección Comercial.

1. Vigila la realización de las actividades de la Dirección Comercial, asegurando que se desprendan del Plan Estratégico Anual aprobado.
2. Vigila que las actividades de todos los departamentos que le reportan se encuentren vinculadas entre sí para que pueda generarse la sinergia necesaria para lograr los objetivos de la Dirección Comercial.
3. Brinda dirección a los departamentos que le reportan, colaborando con ellos y asegurando que cuenten con los recursos necesarios para lograr los objetivos establecidos en su planeación estratégica.

Elabora y administra los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad anuales.

1. Elabora y administra los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad de la Dirección Comercial.
2. Vigila que los departamentos que le reportan se apeguen estrictamente a los presupuestos autorizados
3. Revisa los estados de resultados en conjunto con la Dirección Administración y Finanzas.
4. Implementa acciones correctivas inmediatas en caso de desviaciones a presupuestos.

Promueve programas y proyectos de comunicación e imagen corporativa.

1. Promueve el desarrollo de planes de comunicación y programas de vinculación comunitaria en conjunto con el Departamento de responsabilidad social empresarial.
2. Monitorea los esfuerzos que realiza Departamento de Relaciones Públicas para influenciar la política pública y lograr un mejor entendimiento de los objetivos de la organización.

Monitorea la efectividad de los programas y proyectos de difusión de la imagen del parque

1. Vigila que los programas y proyectos de difusión, se encuentren alineados a las estrategias de la organización y que fortalezcan la imagen de mismo a nivel interno, local, nacional e internacional
2. Asegura que se desarrollen y mantengan relaciones positivas con los medios de comunicación en general.

Analiza el impacto de las campañas publicitarias.

1. Analiza los resultados de las campañas de publicidad en conjunto con el Departamento de Relaciones y en conjunto determinan acciones para aprovechar las áreas de oportunidad e incrementar la imagen positiva del Parque.

Promueve el desarrollo de alianzas estratégicas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promueve el desarrollo de alianzas comerciales y patrocinios que sean benéficas para el parque.</li> <li>2. Analiza en conjunto el Departamento de Relaciones Públicas, los resultados de las alianzas comerciales.</li> </ol>
Vigila la promoción adecuada del Parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorea las actividades de promoción para asegurar la presencia en eventos promocionales a nivel regional, nacional e internacional.</li> <li>2. Asegura que las actividades de promoción se traduzcan en alianzas comerciales que generen venta incremental.</li> <li>3. Vigila el cumplimiento de los compromisos efectuados durante los viajes de promoción.</li> </ol>
Establece y vigila el cumplimiento de los objetivos de ventas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece los objetivos de ventas en conjunto con sus departamentos.</li> <li>2. Brinda apoyo y asesoría a sus departamentos para facilitar el logro de sus objetivos de ventas.</li> <li>3. Monitorea el cumplimiento de los objetivos de ventas de la Dirección Comercial.</li> </ol>
Monitorea el establecimiento de convenios con agencias de viajes y hoteles.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determina precios y tarifas para las agencias y hoteles, en conjunto con el Departamento de Opera Tours.</li> <li>2. Vigila la elaboración y negociación de los convenios y contratos.</li> </ol>
Asegura la atención a empresas que promueven al parque como destino turístico.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorea la atención que se brinda a las empresas que promueven al parque tanto a nivel nacional como internacional, para asegurar la buena salud de las alianzas comerciales establecidas.</li> </ol>
Difunde y promueve los eventos que realizan los parques.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza las gestiones necesarias para que se logre una adecuada difusión y promoción del lugar, eventos culturales.</li> </ol>

Asegura investigación mercados.	la de	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisa que las estrategias comerciales que se implementen se encuentren soportadas por los estudios de mercado necesarios mismos que genera la Dirección Comercial.</li> <li>2. Monitorea los resultados de las encuestas que se aplican a visitantes e involucra a los interesados en la toma de decisiones e implementación de acciones con base en éstos.</li> </ol>
Fortalece la integración de los colaboradores de la Dirección Comercial		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza juntas bimestrales con los colaboradores de la Dirección Comercial.</li> <li>2. Promueve y facilita la integración de los colaboradores de la Dirección Comercial.</li> <li>3. Genera programas de reconocimiento para los colaboradores de la Dirección Comercial.</li> </ol>
Asegura un clima laboral favorable para el desempeño de los colaboradores.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila el clima laboral de la Dirección Comercial asegurando que se mantenga favorable para el desempeño y compromiso de los colaboradores con respecto al cumplimiento de los objetivos y se evite la fuga de talento en el capital humano.</li> </ol>
Establece procesos, procedimientos y políticas.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para la Dirección Comercial procurando la eficiencia total.</li> <li>2. Procura que los colaboradores del área se apeguen a los procesos, procedimientos y políticas.</li> </ol>
Coordina las actividades de los colaboradores de la Dirección Comercial en situaciones de contingencia.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de la Dirección Comercial en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de los bienes de la organización de contingencia.</li> </ol>

## **GERENCIA DE TIENDAS**

### **Objetivo General:**

Coadyuvar en el logro de los objetivos del parque operando los puntos de venta de productos destinados a la satisfacción de las necesidades inmediatas así como artesanales o de recuerdo para los visitantes, procurando la existencia misma de la mercancía necesaria en cada uno de éstos puntos así como el desarrollo de estrategias destinadas para lograr su desplazamiento

### **Funciones:**

- 1) Elabora, administra y asegura el cumplimiento de los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad;
- 2) Desarrolla productos nuevos;
- 3) Sugiere la compra de productos para las tiendas;
- 4) Fija los precios de venta de los productos;
- 5) Asegura la operación efectiva de tiendas; y
- 6) Garantiza la excelencia en el servicio a Visitantes y la aplicación de estándares de calidad en el servicio.

### **Actividades:**

Vigila el desarrollo e implementación de planes de acción y estrategias así como el cumplimiento de presupuestos.

1. Asegura que cada Jefatura implemente planes de acción y estrategias para el logro de los presupuestos.
2. Implementa acciones correctivas en conjunto con las jefaturas a su cargo en caso de desviaciones a los presupuestos.

Desarrolla acciones para el desplazamiento de productos de lento movimiento.

1. Desarrolla promociones para impulsar la venta de productos de lento movimiento.
2. Desarrolla acciones en conjunto con proveedores para lograr el desplazamiento de productos de baja proveedores para el remate y notas de crédito de productos de baja

<p>Desarrolla productos para las tiendas y carritos de promotores.</p>	<p>rotación.</p> <p>3. Determina los precios de productos de baja rotación</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa las compras de productos que representan el 80% de los ingresos, con la Dirección Comercial y la Jefatura de Ventas.</li> <li>2. Desarrolla y da visto bueno a proveedores nuevos.</li> <li>3. Realiza negociaciones con proveedores nuevos y establecidos para lograr beneficios en costos por volumen, contratos de consignación, contratos compra en piso y precios estacionarios.</li> <li>4. Se basa en históricos de ventas, investigación de mercados y espacios disponibles en las tiendas para determinar el monto de compra.</li> <li>5. Se basa en comentarios de visitantes en faltantes de productos en tiendas o comentarios de sus colaboradores.</li> <li>6. Revisa que los mínimos y máximos por productos estén al día por tienda</li> </ol>
<p>Vigila que los productos cumplan los estándares marcados por Gerencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que los productos que se reciban en el almacén de tiendas cumplan totalmente en calidad, según la plantilla de diseños y con plantilla de logotipos.</li> <li>2. Determina, en casos de desviación contra lo solicitado, si se aceptan pedidos parciales o totales en las condiciones en las cuales se entregan.</li> </ol>
<p>Fija precios de los productos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determina los precios de los productos.</li> <li>2. Da seguimiento con compras corporativas para negociar los cambios de precio que solicitan los proveedores, para procurar que los incrementos sean mínimos y no lleguen a afectar el desplazamiento del producto.</li> <li>3. Realiza revisiones mensuales de márgenes de utilidad de los productos.</li> </ol>
<p>Vigila la realización de inventarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que se realicen inventarios en cada una de las tiendas y carritos del área de acuerdo al programa establecido para tal efecto.</li> </ol>

	2. Solicita los reportes de inventarios y en casos de desviaciones, toma acciones correctivas.
Vigila el resurtido de tiendas.	1. Se asegura que las tiendas se mantengan abastecidas.
Asegura el logro del presupuesto de ventas de tiendas y carritos de promotores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza revisiones de balance de ventas para promover la circulación del producto.</li> <li>2. Programa la capacitación anual de cada punto de venta para que el colaborador conozca cada producto que vende.</li> <li>3. Implementa medidas o acciones operativas en conjunto con jefaturas y supervisiones de tiendas y promotores para lograr el cumplimiento de presupuesto.</li> <li>4. Supervisa y autoriza las comisiones quincenales y mensuales de los departamentos.</li> </ol>
Asegura el servicio y atención a visitantes.	1. Realiza revisiones de cumplimiento en servicio de excelencia, comparando el incremento y decremento de calificación por colaborador para tomar acciones en retroalimentar y motivar al colaborador.
Participa en las juntas requeridas.	1. Participa activamente con los directores del parque, haciendo benchmarking de productos, estrategias de ventas y mejora continua.
Realiza recorridos a las áreas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectúa recorridos a cada uno de los puntos de venta del área de tiendas, con cada jefatura departamental.</li> <li>2. Brinda coaching a cada jefatura para las áreas de oportunidad encontradas en recorridos y comentarios de colaboradores.</li> </ol>
Realiza guardias ejecutivas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza las guardias cada tres meses en fin de semana.</li> <li>2. Revisa la lista de chequeo de recorridos.</li> <li>3. Presenta reporte de guardia a la Dirección General para su seguimiento.</li> <li>4. Edita un reporte fotográfico de los pendientes de mantenimiento de cada área.</li> </ol>

Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área de tiendas.

1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.
2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.
4. Brinda coaching a cada jefatura para resolver áreas de oportunidad en clima laboral.
5. Realiza mensualmente programa de motivación a los mejores vendedores de manera interna.
6. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área de Tiendas.

Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.

1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.
2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.
3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.

Realiza informes y reportes de operación.

1. Elabora y presenta informes mensuales a la Dirección Comercial.
2. Elabora y presenta reportes cada que se lo solicite el Consejo de Administración.
3. Elabora mensualmente comentarios a los estados financieros de los gastos diferidos o excedidos por tienda.
4. Elabora el FODA y APO del área a finales de cada año.
5. Actualiza las políticas del área anualmente.
6. Participa en la actualización de Descripciones de Puesto.

Establece procesos, procedimientos y políticas

1. Desarrolla nuevos procesos, procedimientos y políticas del área de Tiendas para eficientar la operación y administración.
2. Procura que los colaboradores del área se

	<p>apeguen ellos así como a los generales del parque.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Innova procesos y procedimientos de acuerdo a los cambios tecnológicos que se realicen.</li> <li>4. Mantiene actualizados los procesos y determina el cambio o la existencia de los mismos.</li> </ol>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de mobiliario, utilería de las tiendas.</li> <li>4. Mantiene al personal informado de las acciones a tomar antes y después de la contingencia.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Implementa de manera emocionalmente inteligente y adecuada, las acciones o requerimientos solicitados por la Dirección General y Dirección Comercial después de la contingencia, sean cual sean estas.</li> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza las trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma trimestral, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades</li> </ol>

Participa en todos los programas de formación del parque.

1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.

Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental

Colabora en los diversos proyectos del Parque.

1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita

## **GERENCIA DE VENTAS**

Coadyuvar en el logro de los objetivos del parque operando taquillas y venta de paquetes de las diferentes actividades que pueden realizar los visitantes, así como el desarrollo de estrategias destinadas para lograr su desplazamiento

### **Funciones:**

- 1) Administra y asegura el capital del ingreso de visitantes y lo reporta a la Coordinación Financiera;
- 2) Desarrolla paquetes para la recreación del visitante;
- 3) Sugiere la compra de diversos paquetes;
- 4) Propone y fija los precios de paquetes;
- 5) Asegura la operación efectiva de taquillas; y
- 6) Garantiza la excelencia en el servicio a Visitantes y la aplicación de estándares de calidad en el servicio.

### **Actividades:**

Vigila el desarrollo e implementación de planes de acción y estrategias así como

1. Asegura que cada Jefatura implemente planes de acción y estrategias para el logro de los presupuestos.
2. Implementa acciones correctivas en conjunto con

el cumplimiento de presupuestos.

las jefaturas a su cargo en caso de desviaciones a los presupuestos.

Desarrolla acciones para la venta de paquetes de lento movimiento.

1. Desarrolla promociones en conjunto con la Dirección Comercial para impulsar la venta de productos de lento movimiento.
2. Desarrolla acciones para lograr el desplazamiento de paquetes para ofertar, ofrecer descuentos.
3. Determina los precios de los paquetes de baja rotación.

Desarrolla paquetes para los visitantes.

1. Programa la venta de actividades y los integra a paquetes.
2. Desarrolla y da visto bueno a los paquetes que en coordinación con Actividades Recreativas integra.
3. Realiza negociaciones con dependencias de orden público, estatal y federal para lograr descuentos y descuentos en el precio final de los paquetes.
4. Se basa en históricos de ventas, investigación de mercados y espacios disponibles para determinar estrategias de venta.
5. Se basa en comentarios de visitantes para plantear y mejorar servicios.

Vigila que los paquetes de actividades cumplan con los estándares de calidad y satisfacción.

1. Asegura que todos los paquetes cumplan totalmente en calidad.
2. Se asegura de entregar al visitante mapas e indicar horarios y tiempos de espera para la actividad deseada.

Fija precios de los paquetes.

1. Determina y propone los precios de los paquetes.
2. Da seguimiento a los visitantes en las diferentes actividades que adquieren.
3. Realiza revisiones mensuales de márgenes de utilidad.

Ofrece diferentes paquetes al visitante.

1. De forma cordial y resumida explica los paquetes que ofrece el parque.

<p>Vigila que exista el material de identificación para el cliente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que exista el inventario de material de identificación para los clientes (pulseras, mapas, cupones)</li> </ol>
<p>Asegura el logro del presupuesto de ventas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza revisiones de balance de ventas para promover la circulación de los paquetes.</li> <li>2. Programa la capacitación anual de cada colaborador de venta para que conozca cada paquete que promociona.</li> <li>3. Implementa medidas o acciones operativas en conjunto con jefaturas para lograr el cumplimiento de presupuesto.</li> <li>4. Supervisa y autoriza las comisiones quincenales y mensuales de los departamentos.</li> </ol>
<p>Resguarda el capital de ingreso por concepto de entrada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe y administra diariamente el capital que ingresa al parque por concepto de venta de paquetes y/o entradas generales. Reportándolo y entregándolo a Coordinación Financiera.</li> </ol>
<p>Asegura el servicio y atención a visitantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza revisiones de cumplimiento en servicio de excelencia, comparando el incremento y decremento de calificación por colaborador para tomar acciones en retroalimentar y motivar al colaborador.</li> </ol>
<p>Participa en las juntas requeridas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente con los directores del parque, haciendo benchmarking de productos, estrategias de ventas y mejora continua.</li> </ol>
<p>Realiza Guardias Ejecutivas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza las guardias cada tres meses en fin de semana.</li> <li>2. Revisa la lista de chequeo de recorridos.</li> <li>3. Presenta reporte de guardia a la Dirección General para su seguimiento.</li> <li>4. Edita un reporte fotográfico de los pendientes de mantenimiento de cada área.</li> </ol>
<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área de tiendas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.</li> <li>1. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.</li> <li>3. Brinda coaching a cada jefatura para resolver áreas de oportunidad en clima laboral.</li> <li>4. Realiza mensualmente programa de motivación a los mejores vendedores de manera interna.</li> <li>5. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área de Tiendas.</li> </ol>
<p>Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.</li> <li>3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.</li> </ol>
<p>Realiza informes y reportes de operación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora y presenta informes mensuales a la Dirección Comercial.</li> <li>2. Elabora y presenta reportes cada que se lo solicite el Consejo de Administración.</li> <li>3. Elabora mensualmente comentarios a los estados financieros de los gastos diferidos o excedidos por tienda.</li> <li>4. Elabora el FODA y POA del área a finales de cada año.</li> <li>5. Actualiza las políticas del área anualmente.</li> <li>6. Participa en la actualización de Descripciones de Puesto.</li> </ol>
<p>Establece procesos, procedimientos y políticas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla nuevos procesos, procedimientos y políticas del área de Tiendas para eficientar la operación y administración.</li> <li>2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales del parque.</li> <li>3. Innova procesos y procedimientos de acuerdo a los cambios tecnológicos que se realicen.</li> <li>4. Mantiene actualizados los procesos y determina el cambio o la existencia de los mismos.</li> </ol>

<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de mobiliario, utilería de las tiendas.</li> <li>4. Mantiene al personal informado de las acciones a tomar antes y después de la contingencia.</li> <li>5. Implementa de manera emocionalmente inteligente y adecuada, las acciones o requerimientos solicitados por la Dirección General y Dirección Comercial después de la contingencia, sean cual sean estas.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza las trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma trimestral, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>



## **GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Coadyuvar en el logro de los objetivos generales de la empresa mediante la proyección, planeación y administración, basada en la gastronomía Mexicana, de los centros de consumo y áreas de producción de alimentos y bebidas, asegurando un servicio de calidad y calidez a los Visitantes.

### **Funciones:**

- 1) Elabora y establece los estándares de operación del área de Alimentos y Bebidas;
- 2) Establece los menús y cartas del área de Alimentos y Bebidas;
- 3) Elabora y administra los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad;
- 4) Desarrolla acciones para nuevos proyectos y obras;
- 5) Asegura la imagen y el mantenimiento de los centros de consumo y cocinas;y
- 6) Asegura un servicio de calidad y calidez a los Visitantes

### **Actividades:**

- |  |   |
|--|---|
| Elabora y establece los estándares de operación del área de Alimentos y Bebidas. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. En conjunto con los Chefs, elabora los estándares de operación de los centros de consumo (montajes presentaciones de platillos presentaciones de cortesías montajes de buffets).</li><li>2. Asegura el cumplimiento de los estándares de calidad.</li><li>3. Revisa periódicamente los estándares y actualiza su contenido en caso de que se requiera.</li><li>4. Mantiene informado a la Dirección General y Comercial acerca de los estándares de operación.</li></ol> |
| Elabora y establece los manuales de operación de los centros de consumo.         | <ol style="list-style-type: none"><li>5. En conjunto con los Encargados de los centros de consumo realiza los manuales de operación.</li><li>6. Asegura que los colaboradores conozcan los manuales y ejecuten perfectamente el</li></ol>   |

contenido.

7. Revisa periódicamente los manuales y actualiza su contenido en caso de que se requiera.
8. Asegura que se informe a los colaboradores de los cambios del manual.

Elabora y administra los presupuestos de ingresos costos gastos y utilidad.

1. Elabora y administra los presupuestos de ingresos costos gastos y utilidad del área de Alimentos y Bebidas vigilando que los departamentos a su cargo de apeguen estrictamente a ellos e implementen acciones para su cumplimiento.
2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.
3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.

Desarrolla acciones para nuevos proyectos y obras.

1. Desarrolla proyectos para crear nuevos conceptos en los centros de consumo, respetando los espacios naturales y la reglamentación para construcción en dichas áreas.
2. Desarrolla acciones para crear nuevos centros de consumo y lograr variantes óptimas para los visitantes.
3. Realiza el análisis de costo-beneficio de cada uno de los proyectos u obras nuevas.
4. Coordina juntas con los involucrados en los proyectos para informar de las obras nuevas.
5. Se trabaja bajo el plan de inversión establecido para el desarrollo de proyectos y obras.

Vigila el desarrollo e implementación de planes de acción y estrategias así como el cumplimiento de presupuestos.

1. Asegura que cada área implemente planes de acción y estrategias para el logro de los presupuestos.
2. Implementa acciones correctivas en conjunto con los encargados de área en caso de desviaciones a los presupuestos.

Establece los menús y cartas del área de Alimentos y Bebidas.

1. Realiza investigaciones, en conjunto con los Chefs a la historia y antecedentes de la gastronomía de la región para lograr autenticidad en los alimentos y bebidas que se ofrecen en los centros de consumo del parque.
2. En conjunto con los Chefs establece los menús y las cartas para cada centro de consumo banquetes y comedor de empleados.

3. Estudia el costo-beneficio de cada platillo.
  4. Realiza proyectos de innovación de cocina para ofrecer alimentos y bebidas que promuevan la cultura gastronómica de México.
  5. Supervisa el mejoramiento de los menús con el fin de demostrar creatividad y liderazgo en el ramo gastronómico así como verificar que los centros de consumo funcionen y se apliquen los estándares de servicio establecidos.
  6. Revisa los menús y las cartas periódicamente y actualiza los cambios para cada cocina.
  7. Notifica a los Encargados de Restaurantes y a la Jefatura de Bares acerca de los cambios de menús y cartas.
  8. Analiza los platillos con base en la popularidad de su venta.
- Establece precios de productos de alimentos y bebidas.
1. Revisa y determina el precio de cada uno de productos de alimentos y bebidas de cada centro de consumo (bares y restaurantes) de acuerdo a un análisis de costo- beneficio.
  2. Presenta los precios de los productos de Alimentos y Bebidas a la Dirección Ejecutiva para su aprobación.
  3. Efectúa revisiones de precios para evaluar la necesidad de realizar ajustes.
  4. En caso de ajustes de precios se asegura que los nuevos se difundan oportunamente a todos los involucrados para que puedan proceder acordemente.
- Asegura el abastecimiento de materias primas en los centros de consumo y áreas de servicio.
1. Delega en los Chefs la revisión diaria de los insumos que hay en existencia para la operación.
  2. En base al reporte diario de insumos autoriza que se soliciten las compras para abastecer los centros de consumo y cocinas.
  3. En conjunto con los Chefs establece con proveedores externos las especificaciones requeridas en los productos para el abastecimiento de centros de consumo y cocinas.
  4. Revisa la calidad de la mercancía seleccionado diferentes productos diariamente.
  5. Asegura que se cumplan las normas que marca el S.S. en cuanto al manejo recepción y almacenamiento de mercancía.
- Asegura la capacitación por parte de proveedores.
1. Coordina la participación de proveedores de productos típicos para que capaciten a los colaboradores de los centros de consumo con

Asegura la imagen y el mantenimiento de los centros de consumo y cocinas.

Asegura el buen funcionamiento del equipo de operación.

Asegura la limpieza e higiene de las áreas de cocina.

Vigila el cumplimiento del manual de alimentos establecido.

Asegura un servicio de calidad y calidez a

respecto a sus características.

1. Recorre diariamente los centros de consumo revisando que cumplan con los estándares de limpieza e higiene del DH.
2. Verifica que se cumpla el concepto de cada lugar de acuerdo a los estándares autorizados.
  1. Verifica el estado del equipo mayor de los restaurantes y cocinas así como su eventual reposición o cambio para agilizar la operación.
  2. Verifica el orden limpieza y mantenimiento de todos los equipos de los centros de consumo.
  3. Delega la supervisión para que los colaboradores den un manejo adecuado al equipo menor.
  4. Delega la supervisión para que los colaboradores den el uso óptimo y manejo adecuado del equipo mayor (mobiliario) y activos fijos de los centros de consumo.
  5. Asegura el mantenimiento preventivo a los equipos de operación mensualmente delegando esa función en el encargado de mantenimiento de cocina.
  6. En caso de que algún equipo necesite ser reemplazado solicita su baja para realizar el trámite de compra.
1. Realiza auditorias a las cocinas y auditores externos checan la limpieza e higiene mediante una lista de chequeo de estándares de limpieza e higiene del DH.
2. Delega en los encargados jefaturas de área y Chef de Cocina la supervisión diaria de la limpieza profunda de las áreas a su cargo.
1. Delega en los Chefs la aplicación de los estándares de calidad calidez en el servicio y manejo higiénico de alimentos de acuerdo las normas del DH.
2. Vigilia y verifica que los procedimientos y estándares del área de Alimentos y Bebidas sean implementados y realizados.
3. Asegura el cumplimiento del costo por platillo.
4. Asegura que todos los platillos sean presentados según foto y receta del manual de cada centro de consumo.
5. Realiza auditorias internas en conjunto con los Chefs para verificar la aplicación de los estándares de calidad.
1. Supervisa que se lleven a cabo y analiza la información de los sistemas de medición de

los visitantes.

satisfacción de los visitantes.

2. Vigila que se de una atención de servicio y calidez a los visitantes por parte de los colaboradores.
3. Vigila de cerca las calificaciones del SIM mensual para tomar acciones y oportuno seguimiento con las áreas involucradas.

Vigila que todas las actividades del área se realicen con estricto apego a las medidas de seguridad establecidas.

1. Asegura que los colaboradores del área se desempeñen con estricto apego a las normas de seguridad establecidas evitando poner en riesgo su seguridad.
2. Asegura el manejo correcto de los productos químicos por parte de los colaboradores de Cocinas.
3. Asegura que todos los colaboradores del área cuenten con la capacitación necesaria en primeros auxilios.

Participa en las juntas requeridas.

1. Participa activamente con los gerentes del parque en reuniones de comité de operaciones.
2. Participa en reuniones de Consejo de Administración.

Coordina los programas de entrenamiento para el personal de Alimentos y Bebidas.

1. En coordinación con el departamento de calidad elabora los programas de entrenamiento para el personal de su departamento.

Coordina la participación de músicos en los centros de consumo.

1. Coordina los itinerarios de música en vivo en los centros de consumo.

Vigila la realización de inventarios.

1. Se asegura que se realicen inventarios en cada uno de los centros de consumo cocinas y almacén de acuerdo al programa establecido para tal efecto.
2. Solicita los reportes de inventarios para revisar los resultados obtenidos.
3. En casos de desviaciones toma acciones correctivas.

Realiza Guardias Ejecutivas.

1. Realiza las guardias cada tres meses en fin de semana.
2. Revisa la lista de chequeo de recorridos.
3. Presenta reporte de guardia a la Dirección General para su seguimiento.
4. Edita un reporte fotográfico de los pendientes de mantenimiento de cada área.

Supervisa las actividades del personal a su cargo.

1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente.
2. Motiva y reconoce a su personal fomentando su integración y trabajo en equipo.
3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.
4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.

Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas.

1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.
2. Asegura que la comunicación entre colaboradores sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y Encargados y/o Jefaturas para el logro de objetivos comunes.
4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área de Alimentos y Bebidas.

Elabora el reporte mensual de actividades y aspectos relevantes.

1. Integra el reporte mensual de las actividades realizadas en el área de Alimentos y Bebidas y lo turna a la Dirección Comercial.

Establece procesos, procedimientos y políticas

1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para el área de Alimentos y Bebidas procurando que sean eficientes.
2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales del parque.

Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.

1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.
2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.
3. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.

Realiza entrevistas de selección de personal.

1. Realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta apoyándose en la coordinación el Departamento de Capital Humano para el

<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<p>reclutamiento de candidatos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de la fecha de ingreso se asegura que se imparta el programa de formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma anual realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos de acuerdo a lo que establece de Departamento de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en los diversos proyectos del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>

## RELACIONES PÚBLICAS

Coordinar y supervisar la operación del área de Relaciones Públicas, asegurando el cumplimiento oportuno de todos los programas establecidos con medios de comunicación y líderes de opinión

### Funciones:

- 1) Realiza e implementa el plan de acción de su área;
- 2) Elabora programas y proyectos de imagen;
- 3) Ejecuta programas de difusión de la imagen del parque;
- 4) Asegura la realización de las conferencias y boletines de prensa del parque.
- 5) Asegura las visitas de medios de comunicación;

### Actividades:

Maneja, mantiene y cuida la imagen corporativa.

1. Desarrolla planes para manejar y mantener la imagen corporativa del parque.
2. Elabora distintas publicidades para los diferentes eventos que realiza el parque.
3. Innova y crea ideas y las expresa gráficamente para su visto bueno de la Dirección Comercial para su posterior aprobación por parte del Consejo de Administración.
4. Promueve y motiva la identidad y la fuerza corporativa.

Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.

1. Elabora los presupuestos de operación.
2. Entrega los presupuestos a la Dirección Comercial para revisión y autorización.
3. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado
4. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.
5. Elabora y presenta un resumen mensual de erogaciones
6. Implementa medidas y acciones correctivas en caso de desviaciones a los presupuestos.

Realiza e implementa el plan de acción de su área.

1. Elabora el FODA anual de su área de responsabilidad
2. Realiza y ejecuta su plan estratégico anual, integrando todas las acciones que realizará durante el año
3. Entrega el plan estratégico a la Dirección Comercial para su revisión y autorización.
4. Realiza las gestiones necesarias para que se implemente el plan estratégico de acción conforme a lo planeado.

Elabora programas y proyectos de Imagen.

1. Crea planes concretos de comunicación y programas de vinculación comunitaria como parte de la responsabilidad social empresarial, en conjunto con la Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicación.
2. Planea e implementa los esfuerzos de la organización para influenciar o cambiar la política pública para lograr un mejor entendimiento de los objetivos de la organización entre sus públicos.
3. Da a conocer, en su justa medida, los objetivos y planes de la organización con la intención de que sean asumidos por sus públicos e identificados con los mismos.

Ejecuta programas de difusión de la imagen del parque.

1. Realiza estudios de información de los medios de comunicación mediante monitoreos diarios y estudios formales.
2. Anticipa, analiza e interpreta la opinión pública, actitudes y acontecimientos que pudieran impactar positiva o negativamente en la operación y los planes de la organización.
3. Propone, supervisa y evalúa proyectos encaminados a difundir y fortalecer la imagen del parque a nivel interno, local, nacional e internacional

Asegura la realización de las conferencias, eventos y boletines de prensa del parque.

1. Supervisa detalladamente la organización de las conferencias de prensa locales, detectando a tiempo cualquier anomalía.
2. Corrige oportunamente cualquier situación que se presente y que pudiese entorpecer la correcta

<p>Asegura las visitas de medios de comunicación e invitados distinguidos sean atendidos correctamente.</p>	<p>realización de las conferencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Asegura que los invitados a las conferencias o eventos estén bien atendidos.</li> <li>4. Revisa los boletines de prensa y da su autorización para que se publiquen.</li> <li>5. Coordina las vistas periódicas a los diferentes medios de comunicación locales para mantener relaciones estrechas y cordiales.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que se den las visitas de los medios de comunicación locales y personalidades invitadas en apego a los protocolos del parque.</li> <li>2. Asegura que todos los medios locales de información cuenten con el material necesario.</li> <li>3. Da seguimiento a las requisiciones de los medios de comunicación e invitados especiales.</li> <li>4. Da un trato de calidad a los invitados y a la prensa.</li> </ol>
<p>Realiza viajes de promoción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza viajes de promoción cuando se requiere.</li> <li>2. Recaba información de viajes de promoción para eventos de relaciones públicas nacionales e internacionales.</li> <li>3. Realiza las gestiones necesarias para estar a tiempo y con los materiales necesarios en los eventos.</li> <li>4. Realiza un reporte del resultado de los viajes y lo entrega a la Dirección Comercial.</li> </ol>
<p>Supervisa las actividades del personal a su cargo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente.</li> <li>2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo.</li> <li>3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.</li> <li>4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.</li> </ol>
<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área de Relaciones Públicas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.</li> <li>3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos</li> </ol>

	comunes.
	4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área de Relaciones Públicas.
Elabora el reporte mensual de actividades.	1. Integra el reporte mensual de las actividades realizadas en el área de Relaciones Públicas y lo turna a la Dirección Comercial.
Establece procesos, procedimientos y políticas	1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para el área de Relaciones Públicas procurando que sean eficientes. 2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales.
Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.	1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia. 2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento. 3. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.
Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento.	1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores. 2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores. 3. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.
Forma en el puesto a sus colaboradores.	1. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.
Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.	1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.
Participa en todos los programas de formación de la organización.	1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.
Colabora en los	1. Participa activamente en los proyectos cuando se

diversos proyectos de la organización

le solicita.

Aplica las medidas de seguridad e higiene.

1. Conoce las medidas de seguridad e higiene de y las aplica.
2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.
3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades

Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.

## VINCULACIÓN

Coadyuvar en el logro de los objetivos del parque, propiciando la mejor y más armónica relación hacia el interior y hacia el exterior del parque, conociendo las necesidades de comunicación entre la misma y el personal y entre los diferentes sectores sociales.

### **Funciones:**

- 1) Promover y fortalecer vínculos de trabajo entre las diferentes instancias gubernamentales, empresariales, iniciativa privada, entre otras;
- 2) Emitir boletines o comunicados hacia las diferentes instituciones con información generada de las actividades de recreación, estado de la vegetación, calidad de agua, entre otros, en coordinación con las Gerencias a su cargo;
- 3) Convocar a las diferentes instituciones para participar en proyectos y licitaciones;
- 4) Establecer y mantener estrechos vínculos de comunicación y de trabajo con las diferentes instancias: SEMARNAT, CONANP y SUMA;
- 5) Garantiza una excelente relación con instituciones externas al parque;
- 6) Busca, vincula, fomenta, organiza y controla la realización del servicio social residencias profesionales y estancias de investigación, y emite la documentación requerida por la institución de procedencia, coadyuvando en la formación de recursos humanos especialistas en recursos naturales.

### **Actividades:**

Maneja, mantiene y cuida la imagen corporativa ante los entes externos.

1. Desarrolla planes para manejar y mantener la imagen corporativa del parque.
2. Planea actividades y acciones en conjunto para mantener y estimular las buenas relaciones.
3. Promueve y motiva las relaciones con otras

	instituciones.
	4. Mantiene las relaciones ya establecidas, buscando siempre el éxito compartido.
Genera información para la comunicación externa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presenta comunicados para las distintas áreas en las diferentes actividades y las comunica en su momento a los entes externos.</li> <li>2. Mantiene informado a de los entes de las actividades y estado del parque de acuerdo a los convenios de colaboración con cada uno de ellos.</li> </ol>
Promueve y fortalece vínculos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar y formalizar convenios de coordinación y/o colaboración con instituciones públicas, privadas y sociales de conformidad con las necesidades del parque, con la finalidad de fortalecer el desarrollo de actividades.</li> <li>2. Fortalece y mantiene las relaciones vigentes con los sectores productivos y de la sociedad.</li> </ol>
Actualiza convenios de colaboración y participación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa, analiza y actualiza los convenios establecidos con instituciones.</li> </ol>
Emite boletines y comunicados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emite boletines y comunicados para atender al plan mercadológico del parque.</li> <li>2. Redacta los boletines y comunicados para informar de las actividades y acciones que se emprenderán para la mejora del parque, emitiéndolos a las entes publicitarias externas.</li> </ol>
Asegura el logro del presupuesto del Departamento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza revisiones de balance de actividades y recorridos para promover la circulación del producto.</li> <li>2. Programa la capacitación anual de cada embarcación para estandarizar los recorridos.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Implementa medidas o acciones operativas para lograr el cumplimiento de presupuesto.</li> <li>4. Supervisa y autoriza las comisiones quincenales y mensuales de los colaboradores.</li> </ol>
<p>Busca, vincula y atiende a recursos humanos para residencias de investigación, practicas, servicio social</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Busca y atiende solicitudes de recursos humanos para la realización de prácticas profesionales, estancias de investigación.</li> <li>2. Organiza y controla la realización del servicio social.</li> </ol>
<p>Entrega la documentación necesaria para la liberación de trámites a los estudiantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Elabora constancias para la liberación de servicio social, practicas profesionales y estancias de investigación.</li> <li>4. Reconoce y emite reconocimientos a los practicantes más destacados en su participación en el parque.</li> </ol>
<p>Coordina una vinculación especial con las dependencias de gobierno encargadas de los recursos naturales</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantiene y establece una vinculación estrecha con las dependencias encargadas de los recursos naturales.</li> <li>2. En coordinación con la Gerencia de Medio Ambiente, SEMARNAT, CONANP y SUMA aseguran la preservación y conservación del ecosistema.</li> <li>3. Gestiona, maneja y dirige los recursos y apoyos para el desarrollo de acciones y actividades en el parque, así como apoyos para la preservación y recuperación del ecosistema.</li> <li>4. En coordinación con otras gerencias</li> </ol>
<p>Realiza guardias ejecutivas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza las guardias cada tres meses en fin de semana.</li> <li>2. Revisa la lista de chequeo de recorridos.</li> <li>3. Presenta reporte de guardia a la Dirección General para su seguimiento.</li> <li>4. Edita un reporte fotográfico de los pendientes de mantenimiento de cada área.</li> </ol>
<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan o coordinan.</li> </ol>

de los colaboradores del área de tiendas.

2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.
4. Brinda coaching a cada una de las embarcaciones para resolver áreas de oportunidad en clima laboral.
5. Realiza mensualmente programa de motivación para sus colaboradores de manera interna.
6. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área.

Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.

1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.
2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.
3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.

Realiza informes y reportes de operación.

1. Elabora y presenta informes mensuales a la Dirección Comercial.
2. Elabora y presenta reportes cada que se lo solicite el Consejo de Administración.
3. Elabora mensualmente comentarios a los estados financieros de los gastos diferidos o excedidos por tienda.
4. Elabora el FODA y POA del área a finales de cada año.
5. Actualiza las políticas del área anualmente.
6. Participa en la actualización de descripciones de puesto.

Establece procesos, procedimientos y políticas

1. Desarrolla nuevos procesos, procedimientos y políticas del área de embarcaciones para eficientar la operación y administración.
2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales del parque.
3. Innova procesos y procedimientos de acuerdo a los cambios tecnológicos que se realicen.
4. Mantiene actualizados los procesos y determina el cambio o la existencia de los mismos.

<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de mobiliario, utilería de las tiendas.</li> <li>4. Mantiene al personal informado de las acciones a tomar antes y después de la contingencia.</li> <li>5. Implementa de manera emocionalmente inteligente y adecuada, las acciones o requerimientos solicitados por la Dirección General y Dirección Comercial después de la contingencia, sean cual sean estas.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma trimestral, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión</li> </ol>

de gestión ambiental.

ambiental.

Colabora en los diversos proyectos del parque.

1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.

## EMBARCACIONES

Coadyuvar en el logro de los objetivos del parque operando las embarcaciones, de forma sustentable, ofreciendo al visitante la oportunidad de recreación en el entorno acuático, conociendo y navegando de forma segura en el lago.

### Funciones:

- 1) Desarrolla nuevas rutas e historias o leyendas en los recorridos en el lago;
- 2) Administra y asegura el cumplimiento de los presupuestos de ingresos, costos, gastos y utilidad;
- 3) Asegura una operación efectiva en el traslado de visitantes;
- 4) Vigila y regula el comportamiento de los visitantes para evitar accidentes;
- 5) Mantiene en óptimas condiciones las embarcaciones; y
- 6) Garantiza la excelencia en el servicio a visitantes y la aplicación de estándares de calidad en el servicio.

### Actividades:

Vigila el desarrollo e implementación de planes de acción y estrategias así como el cumplimiento de presupuestos.

1. Asegura que los lancheros implementen planes de acción y estrategias para el logro de los presupuestos.
2. Implementa acciones correctivas caso de desviaciones a los presupuestos.

Desarrolla acciones para el mantenimiento de las embarcaciones.

1. Desarrolla estrategias para el mantenimiento preventivo.
2. Determina las fechas para el mantenimiento preventivo.

Desarrolla nuevas rutas y recorridos.

1. Desarrolla nuevas rutas en los recorridos.
2. Desarrolla historias o leyendas para amenizar los recorridos.

Colabora en acciones

3. Reporta cualquier anomalía en el Lago al

preventivas.	Departamento de Limnología.
	4. Colabora con el Departamento de Limnología en acciones preventivas.
Vigila que las embarcaciones cumplan con los estándares marcados por Gerencia General y la SEMAR.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que las embarcaciones cumplan totalmente los estándares de calidad.</li> <li>2. Determina, en casos de desviación contra lo solicitado, si se aceptan perdidas parciales o totales en las condiciones en las cuales se encuentran las embarcaciones.</li> </ol>
Vigila la realización de inventarios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que se realicen inventarios en cada una de artículos de primeros auxilios de acuerdo al programa establecido para tal efecto.</li> <li>2. Solicita los reportes de inventarios y en casos de desviaciones, toma acciones correctivas.</li> </ol>
Vigila el resurtido de artículos de primeros auxilios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que las embarcaciones y almacenes del área se mantengan abastecidas.</li> </ol>
Asegura el logro del presupuesto del Departamento de Embarcaciones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza revisiones de balance de actividades y recorridos para promover la circulación del producto.</li> <li>2. Programa la capacitación anual de cada embarcación para estandarizar los recorridos.</li> <li>3. Implementa medidas o acciones operativas para lograr el cumplimiento de presupuesto.</li> <li>4. Supervisa y autoriza las comisiones quincenales y mensuales de los colaboradores.</li> </ol>
Asegura el servicio y atención a visitantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza revisiones de cumplimiento en servicio de excelencia, comparando el incremento y decremento de calificación por colaborador para tomar acciones en retroalimentar y motivar al colaborador.</li> </ol>
Participa en las juntas requeridas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente con los directores del parque, haciendo benchmarking de productos, estrategias de ventas y mejora continua.</li> </ol>
Realiza recorridos en el Lago.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efectúa recorridos a cada uno de los diferentes puntos del lago para detectar problemáticas o</li> </ol>

		focos de oportunidad.
		2. Brinda coaching a cada propietario de las embarcaciones para las áreas de oportunidad encontradas en recorridos y comentarios de colaboradores.
Realiza ejecutivas	guardias	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza las guardias cada tres meses en fin de semana.</li> <li>2. Revisa la lista de chequeo de recorridos.</li> <li>3. Presenta reporte de guardia a la Dirección General para su seguimiento.</li> <li>4. Edita un reporte fotográfico de los pendientes de mantenimiento de cada área.</li> </ol>
Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área de tiendas.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan o coordinan.</li> <li>2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.</li> <li>3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.</li> <li>4. Brinda coaching a cada una de las embarcaciones para resolver áreas de oportunidad en clima laboral.</li> <li>5. Realiza mensualmente programa de motivación para sus colaboradores de manera interna.</li> <li>6. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área de Tiendas.</li> </ol>
Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.</li> <li>3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.</li> </ol>
Realiza informes y reportes de operación.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora y presenta informes mensuales a la Dirección Comercial.</li> <li>2. Elabora y presenta reportes cada que se lo solicite el Consejo de Administración.</li> <li>3. Elabora mensualmente comentarios a los</li> </ol>

	<p>estados financieros de los gastos diferidos o excedidos por tienda.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Elabora el FODA y APO del área a finales de cada año.</li> <li>5. Actualiza las políticas del área anualmente.</li> <li>6. Participa en la actualización de Descripciones de Puesto.</li> </ol>
<p>Establece procesos, procedimientos y políticas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla nuevos procesos, procedimientos y políticas del área de embarcaciones para eficientar la operación y administración.</li> <li>2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales del parque.</li> <li>3. Innova procesos y procedimientos de acuerdo a los cambios tecnológicos que se realicen.</li> <li>4. Mantiene actualizados los procesos y determina el cambio o la existencia de los mismos.</li> </ol>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de mobiliario, utilería de las tiendas.</li> <li>4. Mantiene al personal informado de las acciones a tomar antes y después de la contingencia.</li> <li>5. Implementa de manera emocionalmente inteligente y adecuada, las acciones o requerimientos solicitados por la Dirección General y Dirección Comercial después de la contingencia, sean cual sean estas.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza las trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma trimestral, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital</li> </ol>

## Humano.

Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.

1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.
2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.
3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades

Participa en todos los programas de formación del parque.

1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.

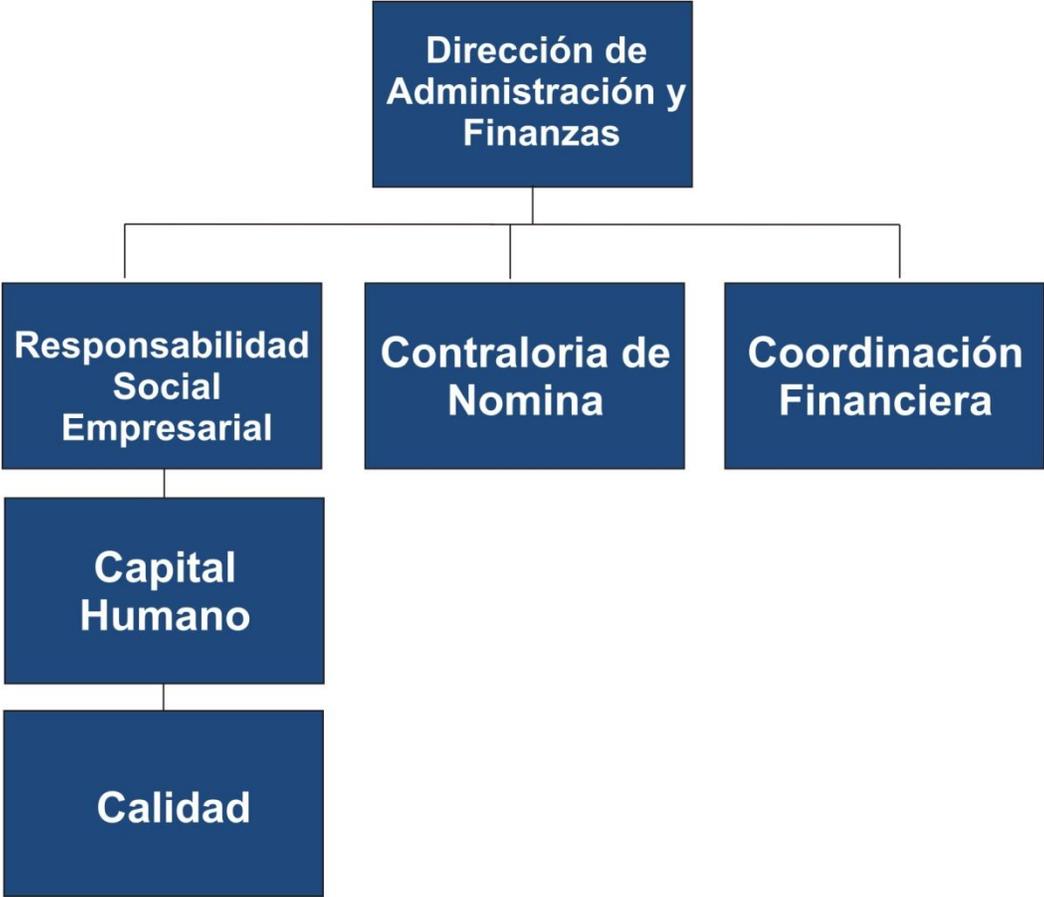
Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.

Colabora en los diversos proyectos del parque.

1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.

**ORGANIGRAMA DE DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**



## GERENCIA DE FINANZAS Y CONTROL

Cuidar el patrimonio del parque, administrando la estrategia del Consejo de Administración y haciendo crecer el valor de la organización acorde con la visión del Consejo, a los cambios estructurales corporativos innovadores y a las oportunidades de inversión. Apoyar las estrategias tecnológicas sustentables y de automatización de la administración y operación del parque, facilitando los procesos administrativos para que la operación fluya en beneficio del mismo.

### Funciones:

- 1) Maneja los aspectos financieros del parque;
- 2) Lidera iniciativas financieras;
- 3) Administra los presupuestos de la empresa;
- 4) Sistematiza y controla los registros contables de la empresa; y
- 5) Establece procesos, procedimientos y políticas para el control Financiero.

### Actividades:

- |   |  |
|---|--|
| Maneja los aspectos financieros del parque. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Administra la función de la tesorería de la organización.</li><li>2. Acuerda con la Dirección General los asuntos relacionados con el manejo y distribución de los recursos del parque.</li><li>3. Planea y emite indicadores que permitan a la Dirección General y al Consejo de Administración conocer con mayor certidumbre el rumbo de la organización.</li><li>4. Elabora y presenta a la Dirección General propuestas de financiamiento cuando así se requiera a corto.</li></ol> |
| Lidera iniciativas financieras.             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asesora a los altos niveles de dirección en las decisiones de utilización del capital de la empresa.</li><li>2. Realiza negociaciones ante instituciones</li></ol>  |

financieras para lograr los mejores términos y condiciones para créditos e inversiones para la organización. Optimiza la efectividad y la eficiencia de la administración de los procesos financieros, mediano y largo plazo.

3. Proporciona al Consejo de Administración y Auditores Externos e Internos copia de los informes de gestión y aplicación de los recursos financieros presupuestados y disponibles de la empresa en el periodo.

Brinda asesoría financiera.

1. Orienta y asesora a las diversas áreas de la organización con respecto a la forma en la cual pueden encontrar un balance entre sus necesidades operativas, comerciales y/o de mercadotecnia con las financieras.

Administra los presupuestos de la organización.

1. Establece el calendario de elaboración y presentación de los presupuestos de ingresos, gastos, costos y plantilla para el parque.
2. Asegura la entrega oportuna de los calendarios a las diversas áreas y da seguimiento a la recepción de los presupuestos acorde a lo planeado.
3. Revisa los presupuestos y los presenta a la Dirección General para su revisión, comentario y aprobación.
4. Entrega los presupuestos aprobados a las diversas áreas.
5. Vigila el cumplimiento de los presupuestos autorizados.
6. Vigila y controla el correcto manejo y aplicación de los presupuestos autorizados.

Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.

1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.
2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.
3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.

Sistematiza y controla los registros contables de la organización.

1. Elabora los estados financieros de la empresa.
2. Presenta los estados financieros mensualmente a la Dirección General y a los demás miembros del Comité de Finanzas y Administración

Vigila la administración de los costos.

1. Supervisa la administración de los costos y de todos los insumos, así como los controles de los activos fijos, procurando que sean eficientes y oportunos.
2. Interviene, orientando a las áreas generadoras

<p>Asegura el pago oportuno de los pasivos.</p>	<p>de ingresos acerca de la mejor manera de reducir sus costos y lograr el cumplimiento de su presupuesto, cuando tienen excedentes en este sentido como una constante.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila y supervisa el pago oportuno y cabal de los pasivos en general y de los fiscales.</li> <li>2. Asegura el cumplimiento de las disposiciones fiscales vigentes que afectan a la organización.</li> </ol>
<p>Asegura la recuperación de la cartera.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila y supervisa la recuperación oportuna y cabal de los créditos otorgados.</li> <li>2. Se mantiene al corriente de los clientes que tienen retrasos importantes en sus pagos y vigila las acciones que se toman para su recuperación.</li> </ol>
<p>Establece procesos, procedimientos y políticas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para el área de Contraloría, procurando que sean eficientes.</li> <li>2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales del parque.</li> </ol>
<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.</li> <li>3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.</li> <li>4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área.</li> </ol>
<p>Elabora el reporte mensual de actividades.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integra el reporte mensual de las actividades realizadas en el área y lo turna a la Dirección General.</li> </ol>
<p>Supervisa las actividades del personal a su cargo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente.</li> <li>2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo.</li> <li>3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.</li> <li>4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.</li> </ol>
<p>Realiza entrevistas de selección de personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando sea necesario, realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose</li> </ol>

<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<p>en el área de Capital Humano para el reclutamiento de candidatos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>
<p>Colabora en los diversos proyectos del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.</li> </ol>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.</li> </ol>

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Presentar al parque, como líder en desarrollo sustentable y como la mejor empresa socialmente responsable del país, garantizando la satisfacción del colaborador, la dirección del capital humano y el comportamiento organizacional. Asegurando la obtención de distintivos nacionales e internacionales que se otorgan a Empresas Socialmente Responsables

### Definiciones

- 1) Desarrolla el plan anual de acción;
- 2) Asegura la obtención del distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR);
- 3) Coordina la obtención y mantenimiento de certificaciones ambientales como Green Globe, EarthCheck;
- 4) Garantizar la satisfacción del colaborador;
- 5) Da dirección al capital humano y al comportamiento organizacional;
- 6) Promueve la formación de Empresas Socialmente Responsables entre Proveedores; y
- 7) Contrata y capacita al personal del parque.

### Actividades:

Desarrolla el plan anual de acción de la Jefatura de Responsabilidad Social Empresarial.

1. Elabora plan de acción anual, basado en los diagnósticos de las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
2. Entrega el plan de acción a la Dirección de Administración y Finanzas para su revisión y aprobación.
3. Presenta el plan de acción aprobado a las direcciones de Administración, Comercial y Ejecutiva.
4. Elabora el Manual de organización y las funciones de cada uno de los puestos de trabajo.

<p>Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Entrega periódicamente reportes a la Dirección de Administración y Finanzas, para informar el status de las actividades generadas en el plan de acción.</li> <li>1. Elabora su presupuesto de gastos anual y lo entrega a la Dirección de Administración y Finanzas para su aprobación</li> <li>2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.</li> <li>3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.</li> </ol>
<p>Asegura la obtención del distintivo Empresa Socialmente Responsable.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza la inscripción del parque a organismos e instituciones a fines a la preservación y conservación ecosistémica.</li> <li>2. Coordina las gestiones derivadas de la postulación para el distintivo Empresa Socialmente Responsable.</li> <li>3. Informa a las áreas involucradas sobre los requerimientos para la obtención del distintivo.</li> <li>4. Comunica a las áreas involucradas la obtención del distintivo.</li> <li>5. Define en conjunto con el comité, la materialidad, exhaustividad y grupos de interés.</li> </ol>
<p>Fomenta programas ambientales para el uso y manejo de recursos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita información para identificar la medición correcta, que determina el uso y consumo de recursos de los parques.</li> <li>2. Informa a las áreas involucradas de los programas ambientales para el aprovechamiento en el manejo y uso del agua, residuos y energía.</li> </ol>
<p>Coordina la elaboración de los balances de sustentabilidad del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Define plan de acción y estructura de balance junto con las áreas involucradas.</li> <li>2. Define la estrategia de comunicación con las áreas involucradas.</li> <li>3. Supervisa y controla la información e indicadores que se reportarán.</li> <li>4. Redacta los balances, coordina el diseño</li> </ol>

de los mismos y los comunica y distribuye a los involucrados.

Coordina la obtención y mantenimiento de la certificación Green GlobeEarthCheck.

1. Acuerda reuniones permanentes con los coordinadores de EarthCheck del parque para revisar indicadores.
2. Apoya al responsable del proceso en cada unidad de la organización, involucrándose en el proceso de capacitación del personal y fungiendo como el contacto directo entre la empresa certificadora y el parque.
3. Canaliza solicitudes a las áreas involucradas.
4. Coordina la logística de visitas de benchmarking y certificación del proceso.
5. Apoya en las solicitudes específicas del Parque

Asegura la participación del grupo en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

1. Atiende invitaciones y solicitudes de participación del Pacto Mundial Nueva York y México.
2. Asiste y participa en eventos y publicaciones del Pacto Mundial representando al Parque Nacional.
3. Cumple con el compromiso de subir el COP (CommunicationonProgress) a las páginas del Pacto Mundial.
4. Participa de manera activa en el Comité del Pacto Mundial, México.
5. Elabora un reporte informando los resultados de las participaciones, a las Direcciones y Gerencias involucradas.

Promueve la formación de Empresas Socialmente Responsables entre Proveedores.

1. Selecciona a proveedores del parque que tengan acciones relacionadas con calidad de vida, ética empresarial, vinculación con la comunidad y medio ambiente
2. Invita a los proveedores seleccionados para que participen junto con las Gerencias de Tiendas en la capacitación de Empresas Socialmente Responsables para obtener distintivos.
3. Inscribe a los proveedores en la

	<p>convocatoria del distintivo Empresas Socialmente Responsables.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realiza el acompañamiento durante el proceso de envío de evidencias e información, para la obtención del distintivo.</li> <li>5. Apoya a los proveedores en la interpretación de la retroalimentación del autodiagnóstico.</li> <li>6. Lleva un control de los proveedores que han obtenido el distintivo Empresas Socialmente Responsables y lo actualiza periódicamente.</li> </ol>
<p>Participa en foros relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude a la entrega de reconocimientos en foros relacionados con Responsabilidad Social Empresarial representando al parque.</li> <li>2. Participa impartiendo conferencias ó acudiendo a capacitación en Foros relacionados con el tema de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>3. Entrega el reporte de resultados a la Dirección de Administración y Finanzas así como Direcciones y Gerencias.</li> </ol>
<p>Asegura el cumplimiento de las exposiciones Itinerantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa el plan de trabajo de las exposiciones itinerantes que le entrega el Asistente de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>2. Regresa el plan de trabajo aprobado y realiza modificaciones en caso de ser necesario.</li> <li>3. Monitorea la coordinación de la logística de las exposiciones itinerantes.</li> <li>4. Asiste a las exposiciones para monitorear el evento y apoyar en lo que sea necesario.</li> <li>5. Recibe y revisa el reporte de resultados de las exposiciones itinerantes e informa a la Dirección de los involucrados de los resultados de las mismas.</li> </ol>
<p>Elabora y presenta el reporte de actividades del área.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega a las Direcciones General, Ejecutiva y Comercial el reporte de actividades, para informar las acciones</li> </ol>

<p>Asegura la evaluación con base en competencia laboral de los practicantes.</p>	<p>prioritarias de Responsabilidad Social Empresarial.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Presenta resultados de las acciones realizadas</li> <li>1. Revisa la evaluación de los practicantes en conjunto con la Asistente de la Jefatura de Responsabilidad Social Empresarial, basándose en competencias laborales.</li> <li>2. Aprueba las evaluaciones de los practicantes y asegura que sean enviadas a Capital Humano.</li> </ol>
<p>Supervisa las actividades del personal a su cargo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente</li> <li>2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo.</li> <li>3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.</li> <li>4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Realiza entrevistas de selección de personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital Humano para el reclutamiento de candidatos.</li> </ol>
<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores a partir de la fecha de ingreso, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de</li> </ol>

<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<p>cada una de sus funciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos en forma anual, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque..</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en los diversos proyectos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos cuando se le solicita.</li> <li>2. Participa en eventos deportivos y de integración convocados.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>
<p>Conoce y aplica políticas y procedimientos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá informarse acerca de las políticas y procedimientos de su área, así como de los generales y apegarse estrictamente a ellos.</li> </ol>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.</li> </ol>

## **CAPITAL HUMANO**

Coadyuvar en el logro de los objetivos del parque, brindando servicios de desarrollo humano, registro e información sobre los colaboradores y cumplimiento de las leyes sociales.

### **Funciones:**

- 1) Provee de recursos humanos;
- 2) Realiza trámites de alta, baja y movimientos de personal;
- 3) Brinda servicio y atención a los colaboradores;
- 4) Realiza encuestas al área comercial y las oficinas en Cancún;
- 5) Procura la invitación y asistencia de personal de las áreas a los eventos y juntas que se organizan en el parque; y
- 6) Promueve la integración de los colaboradores.

### **Actividades:**

Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.

1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.
2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.
3. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.

Realiza el proceso de reclutamiento y selección para las vacantes del área.

1. Coordina la publicación de las vacantes, seleccionando las mejores recursos de acuerdo al perfil que busca..
2. Efectúa entrevistas de selección con base en competencias, apoyándose para tal efecto en descripciones y perfiles de puesto actualizados.
3. Asegura que el proceso de reclutamiento y selección se lleve a cabo de manera efectiva y oportuna.

Aplica e interpreta exámenes a candidatos.

1. De acuerdo a los requerimientos del puesto, aplica exámenes técnicos, de

<p>Gestiona altas, bajas y movimientos de personal.</p>	<p>idiomas y/o psicométricos a candidatos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Califica y/o interpreta los resultados de los exámenes para considerar sus resultados al momento de la selección de candidatos.</li> <li>1. Realiza los trámites y procesos necesarios para dar de alta a nuevos colaboradores.</li> <li>2. Solicita a nuevos colaboradores los documentos necesarios para su alta y les indica la fecha en la cual firmarán contrato.</li> <li>3. Tramita las bajas de colaboradores en cumplimiento al procedimiento establecido.</li> <li>4. Controla la aplicación de los movimientos de cambios y promociones conforme al procedimiento establecido.</li> </ol>
<p>Procura la integración de nuevos colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicita cortesías para que los colaboradores de nuevo ingreso puedan acudir al parque como visitantes.</li> <li>2. Indica al área de capacitación los nombres de los nuevos colaboradores para que puedan ser integrados dentro del programa de inducción´.</li> <li>3. Notifica a los nuevos colaboradores acerca de su programa de inducción.</li> </ol>
<p>Procura la evaluación temporal de los colaboradores de nuevo ingreso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Da seguimiento estrecho a los colaboradores de nuevo ingreso durante sus primeros 3 meses.</li> <li>2. Envía el formato de evaluación temporal del nuevo colaborador al jefe inmediato y a las Gerencias y/o Direcciones, solicitando lo evalúe y retorne el resultado.</li> </ol>
<p>Procesa la nómina de los colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de las listas de asistencia de los colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y la turna a las Gerencias para su autorización.</li> <li>3. Realiza las gestiones necesarias para el pago oportuno de la nómina.</li> <li>4. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando se lo solicita la Dirección General, Direcciones y Gerencias.</li> </ol>
<p>Realiza trámites necesarios para el pago de nómina.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Captura las incidencias de los colaboradores en el programa de nomina</li> </ol>

	para el trámite oportuno de la nómina.
	2. Distribuye los vales de despensa y recibos de nomina de los colaboradores.
Coordina la participación de los colaboradores en eventos.	1. Coordina la participación activa de los colaboradores en eventos especiales, cursos, talleres y juntas de colaboradores que se organizan en el parque.
Realiza encuestas y diagnósticos.	1. Aplica las encuestas de clima laboral de acuerdo a la periodicidad y estructura que determina el Departamento de Capital Humano. 2. Colabora con el área de Capacitación en la realización del Diagnóstico de Necesidades de Formación.
Supervisa la limpieza de las oficinas del parque.	1. Coordina las actividades del área de Limpieza para asegurar que las oficinas del parque se mantengan en óptimas condiciones de limpieza y orden.
Supervisa las actividades de la recepción.	1. Supervisa la atención que se brinda telefónica y personalmente en la recepción para asegurarse de que se realice conforme a los estándares establecidos. 2. Monitorea la entrega y envío oportuno de correspondencia y paquetería.
Supervisa las actividades del personal a su cargo	1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente. 2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo. 3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados. 4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.
Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.	1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia. 2. Procura la participación de los

<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<p>colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de equipos de trabajo y materiales en caso de contingencia.</li> <li>1. Realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores a partir de la fecha de ingreso, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.</li> </ol>
<p>Colabora en la evaluación del desempeño.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colabora en la realización de la evaluación del desempeño anual, realizando las gestiones necesarias para que se efectúe de manera oportuna en la organización.</li> <li>2. Realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en los diversos proyectos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos cuando se le solicita.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>

## **CALIDAD**

Coadyuvar en el logro de los objetivos del parque, coordinar y promover la gestión de calidad a nivel institucional, conforme a la dirección y supervisión del cumplimiento de la normativa y regulaciones de estandarización de la calidad que rigen a la organización, permitiendo así consolidar la cultura de calidad organizacional.

### **Funciones:**

- 1) Coordinar el diseño de la política de calidad, objetivos de calidad e indicadores;
- 2) Diseñar los proyectos de mejora (5S's, Medio Ambiente, Seguridad Laboral, Infraestructura);
- 3) Asesorar a la alta dirección para la toma de decisiones para la mejora continua;
- 4) Dirigir la mejora continúa sobre las acciones correctivas, preventivas y control de servicio no conforme;
- 5) Elabora, coordina y valida propuestas para implementar un sistema de calidad; y
- 6) Realiza la Auditoria interna del parque.

### **Actividades:**

Diseña el programa de política de calidad y determina los indicadores.

1. Anualmente establece las medidas, parámetros e indicadores en base a las metas y objetivos que el Consejo de Administración y la Dirección General marquen.
2. Integra el equipo de trabajo, este puede estar integrado por Directores, Gerentes y Jefes de Departamento.
3. Presenta un plan operativo para el desarrollo del programa.

<p>Diseña los proyectos de mejora en base métodos evaluables buscando la calidad total.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Elabora y aplica métodos para lograr la calidad total.</li> <li>5. Identifica la problemática en coordinación con los titulares de las distintas unidades que integran el parque y marca aquella que requieran urgente solución.</li> </ol>
<p>Asesora en la toma de decisiones a la Dirección General.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emite su opinión en temas cruciales en la administración del parque.</li> <li>2. Entrega un informe sobre la problemática identificada, requerida para la toma de decisiones.</li> <li>3. Expone de ser necesario a las Direcciones la problemática y emite su opinión certera.</li> </ol>
<p>Realiza acciones correctivas, preventivas y control, para la mejora continua.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En coordinación con las áreas involucradas envían por escrito a las unidades con problemáticas las acciones correctivas para lograr la mejora continua.</li> <li>2. Dirige las acciones correctivas y preventivas.</li> <li>3. Evalúa en los dos meses posteriores el desempeño obtenido después de las acciones correctivas.</li> </ol>
<p>Realiza la Auditoria interna para detectar anomalías.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza la auditoria interna al final del año para detectar problemáticas en las distintas áreas. .</li> <li>2. Publica e informa los resultados de la auditoria a las Direcciones correspondientes.</li> <li>3. Emite un informe final y detallado de las anomalías detectas y genera recomendaciones.</li> </ol>
<p>Vigila que exista el material para la realización de auditorias.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que exista el inventario de material para la aplicación de cuestionarios y de más requerimientos para ello.</li> </ol>
<p>Participa en las juntas requeridas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente con los directores del parque, haciendo benchmarking de productos, estrategias de ventas y mejora continua.</li> </ol>
<p>Realiza Guardias</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza las guardias cada tres meses en fin de</li> </ol>

Ejecutivas

- semana.
2. Revisa la lista de chequeo de recorridos.
3. Presenta reporte de guardia a la Dirección General para su seguimiento.
4. Edita un reporte fotográfico de los pendientes de mantenimiento de cada área.

Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área de tiendas.

1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.
2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.
4. Brinda coaching a cada jefatura para resolver áreas de oportunidad en clima laboral.
5. Realiza mensualmente programa de motivación a los mejores vendedores de manera interna.
6. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área.

Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.

1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.
2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.
3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.

Realiza informes y reportes de operación.

1. Elabora y presenta informes mensuales a la Dirección Comercial.
2. Elabora y presenta reportes cada que se lo solicite el Consejo de Administración.
3. Elabora mensualmente comentarios a los estados financieros de los gastos diferidos o excedidos por tienda.
4. Elabora el FODA y POA del área a finales de cada año.
5. Actualiza las políticas del área anualmente.
6. Participa en la actualización de Descripciones de Puesto.

<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de mobiliario, utilería de las tiendas.</li> <li>4. Mantiene al personal informado de las acciones a tomar antes y después de la contingencia.</li> <li>5. Implementa de manera emocionalmente inteligente y adecuada, las acciones o requerimientos solicitados por la Dirección General y Dirección Comercial después de la contingencia, sean cual sean estas.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza las trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma trimestral, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>

## GERENCIA DE CONTRALORIA NOMINA

Asegurar el pago oportuno de la nómina de los colaboradores de las distintas unidades, así como cumplir puntualmente con los pagos de las aportaciones que requieren las instancias de Seguridad Social.

### Definiciones

- 1) Asegura la generación de las nóminas de las diferentes unidades de parque;
- 2) Genera información para la declaración anual de sueldos y salarios;
- 3) Supervisa el cálculo de finiquitos;
- 4) Asegura el pago oportuno de las aportaciones que exige la ley en Seguridad Social; y
- 5) Administra el software asignado al área de nómina.

### Actividades:

- |   |  |
|---|--|
| Asegura la generación de las nóminas de las diferentes unidades del parque. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicita al nominista que abra y cierre los periodos de captura y que autorice a los usuarios de acuerdo al calendario verificando los parámetros del sistema. Verifica el funcionamiento del programa de nóminas tanto en la forma de emitir la información como en la manera de realizar los cálculos y procedimientos. Monitorea el envío oportuno de las nóminas previas para autorización. Supervisa la dispersión de nómina revisando detalladamente los importes que se requieren. Envía a las Gerencias de la Dirección de Administración y Finanzas y a los Contadores de las unidades de la organización, el correo con los importes a requerir por cada unidad del parque.</li><li>2. Revisa la carpeta de nómina y verifica que se efectúa el pago a cada colaborador por cada unidad de la organización. Supervisa que se entregue la información de pensión alimenticia y FONACOT entre otros, al</li></ol> |
|---|--|

<p>Genera información para la declaración anual de sueldos y salarios.</p>	<p>área contable. Realiza los amarres vs contabilidad tanto mensuales como anuales. Aclara las posibles variaciones de forma oportuna a los colaboradores que lo requieran.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza la generación de los reportes para la declaración anual de sueldos y salarios de las unidades de la organización. Confirma que la declaración sea presentada y recibe el folio de confirmación de recepción.</li> <li>2. Asegura que se imprima la constancia de sueldos y salarios y se entrega al personal que lo haya solicitado.</li> </ol>
<p>Supervisa el cálculo de finiquitos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe los finiquitos de colaboradores que le entrega el nominista y los revisa. Verificación de la información de los trabajadores y procesos de liquidación. Informa al nominista, en caso de que exista algún error para que se corrija.</li> <li>2. Autoriza los finiquitos de los colaboradores de acuerdo al procedimiento establecido.</li> </ol>
<p>Genera cálculo de nóminas especiales de pago.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Genera el cálculo del PTU (Participación de los Trabajadores en las Utilidades).</li> <li>2. Realiza el cálculo del Aguinaldo y pago de Seguros. Da instrucción al nominista para que genere el archivo de dispersión.</li> </ol>
<p>Asegura el pago oportuno de las aportaciones que exige la ley en Seguridad Social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica que el analista de Seguridad Social realice los trámites necesarios para el pago de las aportaciones INFONAVIT y S.A.R. Monitorea la realización del pago oportuno de las aportaciones INFONAVIT Y S.A.R.</li> <li>2. Supervisa que el analista de Seguridad Social realice correctamente la generación y que asegure el pago del IMSS de manera puntual. Supervisa que se estén aplicando de manera correcta los movimientos de personal ante el IMSS.</li> <li>3. Verifica bimestralmente la correcta generación de las variables en conjunto con el analista de Seguridad Social.</li> </ol>
<p>Administra el software</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que el área de Nomina cuente con el</li> </ol>

asignado al área de nómina.

software más adecuado y actualizado para la realización de sus funciones.

2. Da de alta los usuarios del portal de IntraNOM para la captura y autorización de excepciones de la nómina.
3. Procura que los usuarios de software del área de Nómina cuenten con lo necesario para la realización efectiva de sus funciones.
4. Apoya a sus compañeros con respecto al empleo adecuado del software.

Coordina la entrega de información a Auditores internos y externos.

1. Genera los requerimientos de información que le solicita Auditoría interna y externa.
2. Coordina la búsqueda de documentos con los colaboradores a su cargo delegando en cada uno de ellos la entrega de documentos.
3. Entrega a Auditores Internos y Externos la documentación para revisiones. Recibe los resultados de la Auditoría haciendo énfasis en las áreas de oportunidad.
4. Da seguimiento a las áreas de oportunidad generadas durante las auditorías, informando a sus colaboradores las actividades a mejorar.

Supervisa las actividades del personal a su cargo.

1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo.
2. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.
3. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.

Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento.

1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.  
Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.
2. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.

Realiza entrevistas de selección de personal.

1. Realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital

Humano para el reclutamiento de candidatos.

Forma en el puesto a sus colaboradores.

1. Realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores a partir de la fecha de ingreso, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.

Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.

1. Realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos en forma anual, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.

Participa en todos los programas de formación del parque. Colabora en los diversos proyectos del parque.

1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.
1. Participa activamente en los proyectos cuando se le solicita.

Aplica las medidas de seguridad e higiene.

1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.
2. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.

Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.

Conoce y aplica políticas y procedimientos.

1. Conoce las políticas y procedimientos de su área, así como los generales y se apega estrictamente a ellos.

Coordina las actividades de sus colaboradores en situaciones de contingencia.

1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos sus colaboradores en caso de cualquier contingencia, tanto previo como posterior al evento. Asegura el resguardo oportuno de equipos de trabajo y materiales en caso de contingencia.

## COORDINACIÓN FINANCIERA

Custodiar los valores y recursos del parque generados de las actividades que se brinda al visitante a través de la planeación, organización y coordinación de los procesos de contribuciones de distintas áreas, cumpliendo cabalmente con las obligaciones laborales que marcan las leyes respectivas, apoyando las estrategias de cambios estructurales que consolidan y estandarizan la operación.

### Definiciones

- 1) Valida los estados de resultados de las áreas;
- 2) Valida y presenta los estados financieros mensuales;
- 3) Asegura el flujo de efectivo de la organización;
- 4) Garantiza que se realicen los trámites de pago de los impuestos y obligaciones laborales.

### Actividades:

- |   |  |
|---|--|
| Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elabora su presupuesto de gastos anual y lo entrega a la Dirección de Administración y Finanzas para su aprobación.</li><li>2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.</li><li>3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.</li></ol>   |
| Asegura el buen manejo del ingreso y presupuesto de los gastos anuales. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibe información del contador acerca de los movimientos de ingresos y los canaliza para su administración.</li><li>2. Revisa los estados de resultados de las distintas áreas del parque identificando desviaciones del presupuesto de gastos.</li><li>3. Informa a la brevedad a los responsables de los presupuestos de las diferentes áreas del parque, solicitando informe de los egresos e ingresos así como las justificaciones y autorizaciones de los</li></ol> |

gastos o inversiones que no estén contemplado en el presupuesto del ejercicio en curso.

Establece los procesos administrativos para el control.

1. Diseña los procesos administrativos de manera que las actividades sean dinámicas y productivas.
2. Asegura la implementación adecuada de los procesos de la Coordinación dentro de todo el grupo.
3. Monitorea periódicamente la aplicación de los procesos implementados.
4. Asegura el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia de servicios a clientes internos y externos.

Valida los estados de resultados de las áreas.

1. Realiza semanalmente la aplicación contable de los gastos e ingresos realizados en cada una de las áreas.
2. Genera los estados de resultados de las diversas áreas de las empresas en forma mensual y los turna al asistente contable para que los entregue a las asistentes de las diferentes áreas.
3. Solicita a las áreas involucradas que justifiquen las desviaciones a los presupuestos autorizados.
4. Da información a la Coordinación y Jefaturas departamentales con respecto a sus dudas acerca de la aplicación de gastos entre otros.
- 5.
6. Revisa y genera notas de crédito en la contabilidad por los montos autorizados por la Coordinación.
7. Elabora y autoriza el registro de la contabilidad a la cuenta de otros ingresos.

Valida y presenta los estados financieros mensuales

1. Revisa y analiza la información de la carpeta financiera cada cierre contable conforme a las fechas establecidas.
2. Asegura que se envíe los estados financieros a las Direcciones y Gerencias para revisión.
3. Marca observaciones en la carpeta y devuelve para su corrección.
4. Asegura que el responsable del área revise los estados de resultados y realice las correcciones que se le indicaron.
5. Libera la carpeta de los estados financieros.
6. Lleva las carpetas de los estados de resultados a

	<p>las juntas del Consejo de Administración para que las revise y den visto bueno.</p> <p>7. Recibe minuta de la junta de Consejo y da seguimiento a los acuerdos a los que se llegaron en la junta.</p>
Asegura que se realicen movimientos contables.	<p>1. Vigila y supervisa que se realice oportunamente los movimientos necesarios para administrar las cuentas por pagar.</p> <p>2. Garantiza que se liberen los pagos de impuestos municipales, estatales y federales de la organización.</p>
Asegura el flujo de efectivo.	<p>3. Atiende oportunamente las necesidades de flujo de efectivo para los requerimientos de flujo operación del parque.</p> <p>4. Consolida la lista de gastos que envían las Gerencias. Solicita remesa de efectivo periódicamente a las distintas Unidades. Verifica saldos bancarios de forma permanente, confirmando que se cuentan con los recursos monetarios requeridos en los bancos.</p>
Valida los pagos de finiquitos	<p>1. Recibe los finiquitos de colaboradores que le entrega el nominista y los revisa.</p> <p>2. Verifica que estén autorizados por Capital Humano.</p> <p>3. Autoriza los finiquitos de los colaboradores de acuerdo al procedimiento establecido.</p>
Autoriza los pagos de conceptos especiales.	<p>1. Valida y autoriza el pago del PTU (Participación de los Trabajadores en las Utilidades, el aguinaldo, y pago de seguros de acuerdo al procedimiento establecido. Asegura que se realicen los pagos en los tiempos establecidos.</p>
Garantiza el pago oportuno de las aportaciones que exige la ley en Seguridad Social	<p>1. Autoriza el fondeo de recursos para pago de contribuciones.</p> <p>2. Asegura que mensual y bimestralmente se realicen de manera oportuna los pagos de de las contribuciones.</p> <p>3. Asegura que se atiendan oportunamente los requerimientos de las obligaciones fiscales.</p>
Garantiza que se	<p>1. Monitorea el correcto cálculo de las obligaciones</p>

realicen los trámites de pago de los impuestos y obligaciones laborales

- fiscales.
2. Asegura que se realicen oportunamente los pagos de impuestos y derechos que son obligación.
  3. Garantiza que se elabore y presente oportunamente las declaraciones anuales.
  4. Asegura que se entreguen y se paguen oportunamente las declaraciones anuales de impuestos y otras contribuciones y obligaciones laborales.

Participa en iniciativas financieras.

1. Participa en las tomas de decisiones del parque respecto a situaciones extraordinarias que se presentan.
2. Analiza las diferentes alternativas para determinar qué actividades se van ejercer durante esos periodos.
3. Optimiza la efectividad y la eficiencia de la administración de los procesos financieros, aplicando técnicas de mejora continua.

Atiende y facilita las operaciones de auditoría

1. Supervisa la integración de todas las cédulas de auditoría de cada uno de los departamentos de contraloría y contabilidad para el cumplimiento oportuno a los auditores internos y externos.
2. Satisface los requerimientos de información de auditores internos y externos.
3. Da seguimiento oportuno a las áreas de oportunidad detectadas por auditoría externa. Libera estados financieros de dictámenes financieros y fiscales y de contribuciones.

Establece procesos, procedimientos y políticas

1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para el área procurando que sean eficientes.
2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales.

Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área.

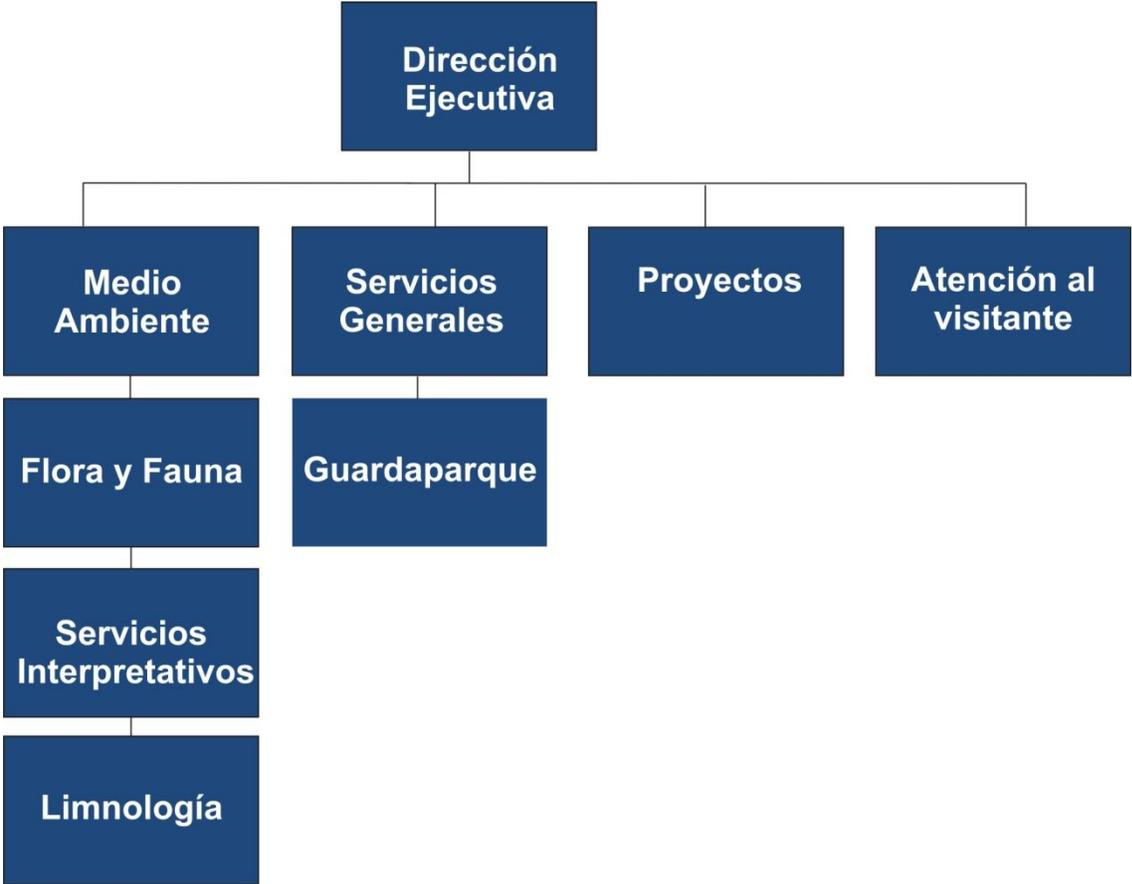
1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.
2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.

Supervisa las actividades del personal a su cargo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área.</li> <li>1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente.</li> <li>2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo.</li> <li>3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.</li> <li>4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.</li> </ol>
Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Asegura que se realicen los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando es necesario.</li> </ol>
Participa en todos los programas de formación del parque. Colabora en los diversos proyectos del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> <li>2. Participa activamente en los proyectos cuando se le solicita.</li> <li>3. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> </ol>
Aplica las medidas de seguridad e higiene.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>
Conoce y aplica políticas y procedimientos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Conoce las políticas y procedimientos de su área, así como los generales y se apega estrictamente a ellos.</li> </ol>

Coordina las actividades de sus colaboradores en situaciones de contingencia.

2. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos sus colaboradores en caso de cualquier contingencia, tanto previo como posterior al evento. Asegura el resguardo oportuno de equipos de trabajo y materiales en caso de contingencia.

**ORGANIGRAMA DE DIRECCIÓN EJECUTIVA**



## ATENCIÓN AL VISITANTE

Asegurar la excelencia en el servicio y atención a los visitantes durante su estancia en el parque, operando las áreas asignadas; estableciendo y monitoreando estándares de servicio en todas las áreas que tengan contacto directo con los clientes.

### Funciones:

- 1) Establece y vigila la operación, información y logística del departamento de Atención al Visitante;
- 2) Vigila un acceso de calidad en la entrada principal;
- 3) Establece y monitorea los aseguramientos de calidad tanto en el servicio como en las instalaciones para los visitantes;
- 4) Atiende quejas, inconformidades e incidentes que se presentan con los Visitantes; y
- 5) Vigila la atención de los visitantes es espectáculos y eventos especiales.

### Actividades:

Coordina las actividades de sus colaboradores en situaciones de contingencia.	1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos sus colaboradores en caso de cualquier contingencia, tanto previo como posterior al evento. Asegura el resguardo oportuno de equipos de trabajo y materiales en caso de contingencia.
---	---

Establece y vigila la operación y logística del departamento de Atención a Visitantes.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Determina las estrategias de atención al visitante, abarcando el tipo de información y forma en la cual debe proporcionarse, la ubicación de los módulos, y el inventario de idiomas necesarios para cubrir las necesidades de los visitantes en su mayoría.</li><li>2. Se asegura de la correcta operación de las áreas de Atención al Visitante.</li><li>3. Asegura abarcar y cubrir las necesidades de los</li></ol>
--	--

Desarrolla programas de acción anualizadas para la atención al visitante.	visitantes, incluyendo, las visitas guiadas, eventos especiales, festivales y otros similares
Organiza la atención a visitantes en temporadas altas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En conjunto con las coordinaciones que le reportan, establece acciones y estrategias concretas que deberán aplicarse durante el año para lograr los objetivos de su gerencia.</li> <li>2. Realiza revisiones bimestrales a la planeación para implementar cambios o mejoras enfocadas al logro de los objetivos de atención a visitantes.</li> <li>1. Realiza juntas con su área y otros departamentos para preparar anticipadamente el servicio a visitantes en temporada alta.</li> </ol>
Monitorea los aseguramientos de calidad en el servicio.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila los estándares de calidad en el servicio en conjunto con la Dirección Ejecutiva y Departamento de Calidad.</li> <li>2. Supervisa los programas de difusión de los estándares de calidad en conjunto con Departamento de Calidad.</li> </ol>
Vigila la Entrada de los visitantes al Parque	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisa la atención de calidad en la entrada principal.</li> <li>2. Mantiene relaciones de coordinación y supervisión junto a la Gerencia de Ventas para el desempeño de los anfitriones de taquillas.</li> <li>3. Vigila que las promociones y nuevos productos se proporcionen en tiempo y forma.</li> </ol>
Supervisa la coordinación de atención a visitantes en espectáculos y eventos magnos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Está pendiente del servicio que se proporciona a los visitantes durante los espectáculos.</li> <li>2. Coordina juntas previas con su personal a los espectáculos y eventos especiales.</li> <li>3. Se asegura que su personal cuente con material suficiente para atender a visitantes durante los espectáculos y eventos especiales.</li> </ol>
Procura una mejora continua de los servicios para la atención a los visitantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza mejoras en la atención, calidad y servicio que se brinda a los visitantes en conjunto con sus colaboradores y en base a los comentarios de los visitantes</li> <li>2. Asegura que todos los procesos del área sean eficientes, ágiles y estén enfocadas hacia las metas planeadas.</li> </ol>
Desarrolla nuevas opciones de Atención a Visitantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza recorridos buscando nuevas oportunidades para mejorar información para los visitantes y resaltar las áreas poco visitadas del parque.</li> </ol>
Vigila que la atención a quejas,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Retroalimenta a sus colaboradores ante posibles soluciones a quejas y/o sugerencias.</li> </ol>

<p>inconformidades e incidentes que se presentan sean con gran actitud y empatía.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Está pendiente del seguimiento a quejas dejadas por los visitantes.</li> <li>3. Solicita apoyo de otras gerencias para satisfacer quejas de los visitantes.</li> </ol>
<p>Supervisa los reportes de quejas y sugerencias,</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila que el Departamento de Calidad entregue a las Gerencias el reporte de sus quejas y/o sugerencias.</li> <li>2. Vigila que se dé seguimiento a las quejas con apoyo de las gerencias involucradas en la queja.</li> </ol>
<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de sus colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza, cordialidad y comunicación en las áreas que le reportan.</li> <li>2. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.</li> <li>3. Asegura el reconocimiento y capacitación de su personal.</li> </ol>
<p>Elabora el reporte mensual de actividades.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integra el reporte mensual de las actividades realizadas en el departamento de Atención al Visitante y lo turna a la Dirección Ejecutiva</li> </ol>
<p>Establece sus políticas, procedimientos e instructivos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla políticas, procedimientos e instructivos para su gerencia.</li> <li>2. Procura que los colaboradores del departamento se apeguen a ellos así como a los generales del parque.</li> </ol>
<p>Supervisa las actividades del personal a su cargo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente.</li> <li>2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo.</li> <li>3. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.</li> <li>4. Da dirección clara a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>2. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Realiza entrevistas de selección de personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando sea necesario, realiza entrevistas de selección en base a competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital Humano para el</li> </ol>

	reclutamiento de candidatos.
Forma en el puesto a sus colaboradores.	1. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de sus coordinadores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.
Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.	1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano. 2. Se retroalimenta al personal para que sepa sus áreas de oportunidad.
Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.	1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan. 2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado. 3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual. 4. Compara y cotiza precios antes de realizar un gasto.
Participa en todos los programas de formación del parque.	1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca. 2. Se asegura que su personal participe activamente en los cursos diseñados y/o autorizados por Capital Humano.
Colabora en los diversos proyectos del parque.	1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.
Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.	1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica. 2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo. 3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.
Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.	1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.
Apoya en situaciones de contingencia.	1. Apoya en la realización de actividades para salvaguardar su área e instrumentos de trabajo en caso de contingencia. 2. Deberá apoyar en la realización de las actividades necesarias en caso de cualquier contingencia, tanto previo como posterior.

## **MEDIO AMBIENTE**

Coordinar y supervisar la ejecución de todos los programas operativos de flora y fauna acuática y terrestre, protección y recuperación, soporte de vida y educación ambiental, así como el desarrollo y consolidación de nuevos proyectos del Departamento de Medio Ambiente.

### **Funciones:**

- 1) Diseñar, establecer y actualizar los lineamientos, estándares, reglamentos y procedimientos de trabajo del departamento;
- 2) Garantiza la consolidación de los proyectos de flora y fauna acuática y terrestre, protección y recuperación, soporte de vida y educación ambiental;
- 3) Coordinar todas las actividades relacionadas con la preservación ecosistémica y educación ambiental;
- 4) Establecer los Planes de Acción anuales y supervisar su ejecución, así como la correcta aplicación del presupuesto asignado;
- 5) Asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y programas establecidos;
- 6) Garantizar el cumplimiento de permisos de operación y condicionantes establecidas por las autoridades;
- 7) Garantizar la renovación, creación, mejora continua y mantenimiento de todas las áreas del parque.

### **Actividades:**

- |   |  |
|---|--|
| Elabora y administra el presupuesto anual del departamento.           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elabora su presupuesto de gastos anuales apoyándose en la planeación de actividades de cada una de las áreas que le reporta</li><li>2. Maximiza todos los recursos que tiene asignados procurando su mejor aprovechamiento.</li></ol> |
| Aprueba los programas operativos y de educación ambiental del parque. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordina la planeación y ejecución de todas las acciones encaminadas al desarrollo y mantenimiento de las exhibiciones así como de la protección y conservación de las especies de fauna de la colección.</li></ol>                   |

Asegura la operación eficiente de cada una de las áreas que le reporta.

2. Aprueba los programas de educación ambiental.
1. Vigila la operación de cada una de las áreas que le reporta para asegurarse de que operen eficientemente y de acuerdo a las normas, estándares de calidad y procedimientos establecidos.
2. Supervisa las áreas de exhibición para garantizar que siempre se encuentren cubiertas por personal del departamento capacitado para brindar información a los visitantes.
3. Monitorea el desarrollo biológico de los hábitats y de los organismos.
4. Asegura que cada una de las áreas que le reporta cuenta con los permisos y normatividad vigente para su operación.
5. Establece acciones para el cuidado de los permisos de operación.
6. Da seguimiento a trámites y programas para cumplir con las condicionantes establecidas por las autoridades.

Establece y coordina los programas destinados a la conservación y reproducción de especies.

1. Aprueba programas de conservación y reproducción de las especies en conjunto con los Coordinadores que le reportan.
2. Aprueba la implementación de los programas de conservación y reproducción supervisando la realización de cada una de las acciones que se desprenden de ellos, y asegurando que se cumplan en tiempo y forma.
3. Determina en conjunto con las áreas que le reportan los planes de producción y reproducción.

Vigila el mantenimiento y limpieza de las exhibiciones.

1. Da seguimiento al mantenimiento de las exhibiciones.
2. Vigila que las exhibiciones mantengan un estándar de limpieza y orden.

Supervisa las actividades del Lago.

1. Vigila que el los propietarios de las embarcaciones manejen operaciones limpias y adecuadamente para garantizar buen estado del lago.
2. Supervisa que la operación de especies sea correcta.

Vigila los estándares y procedimientos de acuicultura.

1. Vigila los estándares y procedimientos a los cuales deberá apegarse el Departamento de Limnología para la producción de

Supervisa los programas de operación y protocolos para el manejo y reproducción de especies acuáticas..

Coordina todos los sistemas de soporte de vida.

Monitorea los programas de reproducción.

Supervisa las exhibiciones de aves y especies acuáticas.

Elabora propuestas para el desarrollo de nuevas exhibiciones.

Vigila el registro e integración de información por parte de cada uno de los departamentos que le reporta.

Desarrolla programas de difusión de los programas, actividades y eventos de

especies endémicas.

2. Supervisa el apego a los estándares y procedimientos.

1. Supervisa la aplicación de todos los protocolos relacionados con dietas, alimentación, medicina preventiva, medicina curativa, reproducción, así como de rescates y rehabilitaciones.

2. Garantiza la salud, permanencia y manejo adecuado de la colección de especies; en cumplimiento a los procedimientos establecidos.

1. Establece y mantiene los soportes de vida, de los que dependen directamente la exhibición y los organismos; incluyendo el funcionamiento adecuado de todos los sistemas de emergencia.

1. Monitorea los procesos de reproducción, para verificar que cumplen con los estándares y normatividad establecida para tal efecto.

2. Supervisa el manejo adecuado de las especies.

1. Monitorea las exhibiciones de aves y especies acuáticas para asegurarse de que las especies se encuentren exhibidas de acuerdo a los estándares y normatividad establecida.

1. Elabora propuestas para el desarrollo de nuevas exhibiciones y programas para la protección y conservación de las especies de Fauna Silvestre.

2. Presenta las propuestas a la Dirección General y Dirección Ejecutiva del Parque, asegurando su estricto apego a la filosofía del Parque.

1. Asegura que cada uno de los departamentos que le reporta lleve un registro exacto de sus operaciones, producción e inventarios de las especies que manejan para lograr la integración y entrega de los informes anuales de actividades requeridas para cada institución gubernamental.

1. Coordina esfuerzos para lograr la difusión de los programas, actividades y eventos de conservación y protección de las especies

cada uno de sus departamentos.

que se desarrollan dentro del parque.

Asegura el servicio y atención a visitantes.

1. Atiende y brinda un excelente servicio a visitantes, resolviendo sus peticiones de manera ágil.
2. Vigila de cerca que los colaboradores de su departamento brinden un excelente servicio a visitantes y que su actitud siempre sea cortés, amable y solícita.
3. Procura que se apliquen los estándares de calidad en el servicio.

Asegura el mantenimiento de equipos, maquinaria, e instalaciones.

1. Revisa periódicamente el estado de equipos, instalaciones y maquinaria para asegurarse de que operen eficientemente y de manera segura.
2. Vigila que los Coordinadores que le reportan ingresen las ordenes de trabajo para mantenimiento al sistema Máximo, de acuerdo a su área de responsabilidad.

Programa la realización de inventarios de herramientas, equipos y materiales de trabajo.

1. Realiza la programación de inventarios, organizando las actividades para que se ejecuten de acuerdo al programa.
2. Analiza los inventarios y toma las decisiones necesarias en cuanto a mantenimiento, reemplazo, baja o compras.

Establece relaciones con asesores y con Instituciones de Gobierno.

1. Da seguimiento a relaciones con asesores, instituciones de gobierno, privadas, de educación y de la población civil en general.
2. Promueve convenios de colaboración con las Instituciones para el desarrollo en conjunto de los proyectos.

Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del departamento.

1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.
2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.
4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del departamento.

Elabora el reporte mensual de actividades.

1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.
2. Integra la lista de asistencia quincenal y

<p>Realiza entrevistas de selección de personal.</p>	<p>procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</p>
<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<p>3. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</p> <p>1. Cuando sea necesario, realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital Humano para el reclutamiento de candidatos.</p> <p>2. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.</p>
<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<p>1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</p>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<p>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</p>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<p>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</p> <p>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</p> <p>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</p>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<p>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</p>
<p>Colabora en los diversos proyectos del parque.</p>	<p>1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.</p>
<p>Conoce y aplica políticas y procedimientos.</p>	<p>1. Deberá informarse acerca de las políticas y procedimientos de su área, así como de los generales del parque y apegarse estrictamente a ellos.</p>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de del departamento en situaciones de contingencia.</p>	<p>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su departamento en caso de cualquier contingencia.</p> <p>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como</p>

posterior al evento.

3. Asegura el resguardo oportuno de especies en caso de contingencia.
4. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.

## LIMNOLOGÍA

Coadyuva en el logro de los objetivos del parque, estudia el ecosistema acuático sus interacciones, organismos y su ambiente, determinando su distribución, control y abundancia y preservando de las mejores condiciones en dicho ecosistema.

### Funciones:

- 1) Diseñar, establecer y actualizar los lineamientos, estándares, reglamentos y procedimientos de trabajo del departamento;
- 2) Consolidación de los proyectos de Limnología y acuicultura para la protección, recuperación y soporte de vida.
- 3) Planea y ejecuta programas de mantenimiento;
- 4) Coordina los planes de acción anuales y supervisa su ejecución;
- 5) Asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y programas establecidos;
- 6) Cumple con las especificaciones para la obtención y permanencia de permisos de operación; y
- 7) Garantizar la renovación, creación, mejora continua y mantenimiento del Lago.

### Actividades:

- |   |   |
|---|---|
| Elabora y administra el presupuesto anual del departamento.             | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Elabora su presupuesto de gastos anuales apoyándose en la planeación de actividades de cada una de las áreas que le reporta.</li><li>2. Maximiza todos los recursos que tiene asignados procurando su mejor aprovechamiento.</li></ol> |
| Asegura la operación eficiente de cada una de las áreas que le reporta. | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vigila la operación de cada una de las áreas que le reporta para asegurarse de que operen eficientemente y de acuerdo a las normas, estándares de calidad y</li></ol>  |

Coordina los programas destinados a la conservación y reproducción de especies y ecosistema acuatico

Vigila el mantenimiento y limpieza del lago.

- procedimientos establecidos.
2. Supervisa las áreas de exhibición para garantizar que siempre se encuentren cubiertas por personal del departamento capacitado para brindar información a los visitantes.
  3. Monitorea el desarrollo limnológico del Lago.
  4. Asegura que cada una de las áreas que le reporta cuenta con los permisos y normatividad vigente para su operación.
  5. Establece acciones para el cuidado de los permisos de operación.
  6. Da seguimiento a trámites y programas para cumplir con las condicionantes establecidas por las autoridades.
1. Aprueba programas de conservación y reproducción de las especies en conjunto con los coordinadores que le reportan.
  2. Aprueba la implementación de los programas de conservación y reproducción supervisando la realización de cada una de las acciones que se desprenden de ellos, y asegurando que se cumplan en tiempo y forma.
  3. Determina en conjunto con las áreas que le reportan los planes de producción y reproducción.
    1. Da seguimiento al mantenimiento de las exhibiciones.
    2. Vigila que las exhibiciones mantengan un estándar de limpieza y orden.
    3. Realza análisis de la biodiversidad de algas: los estudios comprenden análisis de la biodiversidad basados en caracteres morfológicos y moleculares; análisis de gradientes biogeográficos.
  4. Estudia a nivel de comunidad y de ecosistema el estado de equilibrio alternativo (claridad y turbidez, efecto de las macrófitas flotantes en la estructura y función de las comunidades planctónicas en zona de inundación, cianobacterias.)
  5. Estudia la biodiversidad y ecología de las tramas planctónicas microbianas: los estudios comprenden análisis de la biodiversidad por métodos moleculares,

<p>Coordina todos los sistemas de soporte de vida.</p>	<p>análisis cuantitativos de los diferentes componentes microbianos y estudios de depredación en protistas bacterívoros.</p> <p>6. Analiza el balance entre la producción primaria y bacteriana y metabolismo del carbono.</p> <p>1. Establece y mantiene los soportes de vida, de los que dependen directamente la exhibición y los organismos; incluyendo el funcionamiento adecuado de todos los sistemas de emergencia.</p>
<p>Monitorea los programas de reproducción.</p>	<p>1. Monitorea los procesos de reproducción, para verificar que cumplen con los estándares y normatividad establecida para tal efecto.</p> <p>2. Supervisa el manejo adecuado de las especies</p>
<p>Planea y coordina el desarrollo de nuevas exhibiciones.</p>	<p>1. Elabora propuestas para el desarrollo de nuevas exhibiciones y programas para la protección y conservación de las especies acuáticas nativas.</p> <p>2. Presenta las propuestas a la Dirección General y Dirección Ejecutiva del Parque, asegurando su estricto apego a la filosofía del Parque.</p>
<p>Vigila el registro e integración de información por parte de cada uno de los departamentos que le reporta.</p>	<p>1. Asegura que cada uno de los departamentos que le reporta lleve un registro exacto de sus operaciones, producción e inventarios de las especies que manejan para lograr la integración y entrega de los informes anuales de actividades requeridas para cada institución gubernamental.</p>
<p>Ejecuta los programas de difusión de los programas, actividades y eventos de cada uno de sus departamentos.</p>	<p>1. Coordina esfuerzos para lograr la difusión de los programas, actividades y eventos de conservación y protección de las especies que se desarrollan dentro del parque.</p>
<p>Asegura el servicio y atención a visitantes.</p>	<p>1. Atiende y brinda un excelente servicio a visitantes, resolviendo sus peticiones de manera ágil.</p> <p>2. Vigila de cerca que los colaboradores de su departamento brinden un excelente servicio a visitantes y que su actitud siempre sea cortés, amable y solícita.</p> <p>3. Procura que se apliquen los estándares de calidad en el servicio.</p>

Asegura el mantenimiento de equipos, maquinaria, e instalaciones.

1. Revisa periódicamente el estado de equipos, instalaciones y maquinaria para asegurarse de que operen eficientemente y de manera segura.
2. Vigila que los Coordinadores que le reportan ingresen las ordenes de trabajo para mantenimiento al sistema Máximo, de acuerdo a su área de responsabilidad.

Programa la realización de inventarios de herramientas, equipos y materiales de trabajo.

1. Realiza la programación de inventarios, organizando las actividades para que se ejecuten de acuerdo al programa.
2. Analiza los inventarios y toma las decisiones necesarias en cuanto a mantenimiento, reemplazo, baja o compras.

Establece relaciones con asesores y con Instituciones de Gobierno.

1. Da seguimiento a relaciones con asesores, instituciones de gobierno, privadas, de educación y de la población civil en general.
2. Promueve convenios de colaboración con las Instituciones para el desarrollo en conjunto de los proyectos.

Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del departamento.

1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.
2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.
3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.
4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del departamento.

Elabora el reporte mensual de actividades.

1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.
2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.
3. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.

Realiza entrevistas de selección de personal.

1. Cuando sea necesario, realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital Humano para el reclutamiento de candidatos.

Forma en el puesto a sus colaboradores.

1. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.

Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.

1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano a través de la Jefatura de Capacitación.

Participa en todos los programas de formación del parque.

2. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.

Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.

1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.
2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.
3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.

Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.

Colabora en los diversos proyectos del parque.

1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.

Conoce y aplica políticas y procedimientos.

1. Deberá informarse acerca de las políticas y procedimientos de su área, así como de los generales del parque y apegarse estrictamente a ellos.

Coordina las actividades de los colaboradores de del departamento en situaciones de contingencia.

1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su departamento en caso de cualquier contingencia.
2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.
3. Asegura el resguardo oportuno de especies en caso de contingencia.
4. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.

## FLORA Y FAUNA

Coordinar y supervisar la ejecución de todos los Programas operativos de Fauna acuática y terrestre, Soporte de Vida así como el desarrollo y consolidación de nuevos Proyectos del departamento de Fauna y Flora.

### Funciones:

- 1) Diseñar, establecer y actualizar los lineamientos, estándares, reglamentos y procedimientos de trabajo del departamento;
- 2) Consolidación de los proyectos de flora y fauna acuática y terrestre, protección y recuperación y soporte de vida.
- 3) Planea y ejecuta programas para reforestar y repoblamiento;
- 4) Coordina los planes de acción anuales y supervisa su ejecución;
- 5) Asegurar el cumplimiento de los objetivos, metas y programas establecidos;
- 6) Cumple con las especificaciones para la obtención y permanencia de permisos de operación;
- 7) Garantizar la renovación, creación, mejora continua y mantenimiento de todas las áreas del parque.

### Actividades:

Elabora y administra el presupuesto anual del departamento de Flora y Fauna Silvestre.

1. Elabora su presupuesto de gastos anuales apoyándose en la planeación de actividades de cada una de las áreas que le reporta.
2. Maximiza todos los recursos que tiene asignados procurando su mejor aprovechamiento.

Asegura la operación eficiente de cada una de las áreas que le reporta.

1. Vigila la operación de cada una de las áreas que le reporta para asegurarse de que operen eficientemente y de acuerdo a las normas, estándares de calidad y procedimientos establecidos.
2. Supervisa las áreas de exhibición para garantizar que siempre se encuentren cubiertas por personal del departamento

<p>Coordina los programas destinados a la conservación y reproducción de especies de Flora y Fauna.</p>	<p>capacitado para brindar información a los visitantes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Monitorea el desarrollo biológico de los hábitats y de los organismos.</li> <li>4. Asegura que cada una de las áreas que le reporta cuenta con los permisos y normatividad vigente para su operación.</li> <li>5. Establece acciones para el cuidado de los permisos de operación.</li> <li>6. Da seguimiento a trámites y programas para cumplir con las condicionantes establecidas por las autoridades.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprueba programas de conservación y reproducción de las especies en conjunto con los coordinadores que le reportan.</li> <li>2. Aprueba la implementación de los programas de conservación y reproducción supervisando la realización de cada una de las acciones que se desprenden de ellos, y asegurando que se cumplan en tiempo y forma.</li> <li>3. Determina en conjunto con las áreas que le reportan los planes de producción y reproducción.</li> </ol>
<p>Vigila el mantenimiento y limpieza de las exhibiciones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Da seguimiento al mantenimiento de las exhibiciones.</li> <li>2. Vigila que las exhibiciones mantengan un estándar de limpieza y orden.</li> </ol>
<p>Vigila la proliferación de fauna nociva.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vigila el ecosistema para mantenerlo sano.</li> <li>2. Realiza recorridos para detectar fauna y flora nociva para el ecosistema y aplica medidas correctivas.</li> </ol>
<p>Planea y organiza las actividades en el vivero y en el jardín botánico.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planea las actividades y exhibiciones del vivero y del jardín botánico.</li> <li>2. Coordina la reproducción de especies vegetales.</li> <li>3. Supervisa los programas de operación y protocolos para el manejo y reproducción de especies.</li> <li>4. Garantiza la salud, permanencia y manejo adecuado de la colección de especies; en cumplimiento a los procedimientos establecidos.</li> <li>5. Planea y ejecuta los programas de reforestación y repoblamiento de especies.</li> </ol>
<p>Coordina todos los sistemas de soporte de</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece y mantiene los soportes de vida, de los que dependen directamente la</li> </ol>

vida.	exhibición y los organismos; incluyendo el funcionamiento adecuado de todos los sistemas de emergencia.
Monitorea los programas de reproducción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorea los procesos de reproducción, para verificar que cumplen con los estándares y normatividad establecida para tal efecto.</li> <li>2. Supervisa el manejo adecuado de las especies.</li> </ol>
Coordina las exhibiciones de aves.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorea las exhibiciones de aves para asegurarse de que las especies se encuentren exhibidas de acuerdo a los estándares y normatividad establecida.</li> </ol>
Planea y coordina el desarrollo de nuevas exhibiciones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora propuestas para el desarrollo de nuevas exhibiciones y programas para la protección y conservación de las especies de Fauna Silvestre y Flora nativa.</li> <li>2. Presenta las propuestas a la Dirección General y Dirección Ejecutiva del Parque, asegurando su estricto apego a la filosofía del Parque.</li> </ol>
Vigila el registro e integración de información por parte de cada uno de los departamentos que le reporta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que cada uno de los departamentos que le reporta lleve un registro exacto de sus operaciones, producción e inventarios de las especies que manejan para lograr la integración y entrega de los informes anuales de actividades requeridas para cada institución gubernamental.</li> </ol>
Ejecuta los programas de difusión de los programas, actividades y eventos de cada uno de sus departamentos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordina esfuerzos para lograr la difusión de los programas, actividades y eventos de conservación y protección de las especies que se desarrollan dentro del parque.</li> </ol>
Asegura el servicio y atención a visitantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atiende y brinda un excelente servicio a visitantes, resolviendo sus peticiones de manera ágil.</li> <li>2. Vigila de cerca que los colaboradores de su departamento brinden un excelente servicio a visitantes y que su actitud siempre sea cortés, amable y solícita.</li> <li>3. Procura que se apliquen los estándares de calidad en el servicio.</li> </ol>
Asegura el mantenimiento de equipos, maquinaria, e instalaciones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa periódicamente el estado de equipos, instalaciones y maquinaria para asegurarse de que operen eficientemente y de manera segura.</li> </ol>

<p>Programa la realización de inventarios de herramientas, equipos y materiales de trabajo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Vigila que los Coordinadores que le reportan ingresen las ordenes de trabajo para mantenimiento al sistema Máximo, de acuerdo a su área de responsabilidad.</li> <li>1. Realiza la programación de inventarios, organizando las actividades para que se ejecuten de acuerdo al programa.</li> </ol>
<p>Establece relaciones con asesores y con Instituciones de Gobierno.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Analiza los inventarios y toma las decisiones necesarias en cuanto a mantenimiento, reemplazo, baja o compras.</li> <li>1. Da seguimiento a relaciones con asesores, instituciones de gobierno, privadas, de educación y de la población civil en general.</li> <li>2. Promueve convenios de colaboración con las Instituciones para el desarrollo en conjunto de los proyectos.</li> </ol>
<p>Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del departamento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.</li> <li>3. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.</li> <li>4. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del departamento.</li> </ol>
<p>Elabora el reporte mensual de actividades.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores.</li> <li>2. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>3. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Realiza entrevistas de selección de personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando sea necesario, realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital Humano para el reclutamiento de candidatos.</li> </ol>
<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una</li> </ol>

<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<p>de sus funciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano a través de la Jefatura de Capacitación.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>
<p>Colabora en los diversos proyectos del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.</li> </ol>
<p>Conoce y aplica políticas y procedimientos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá informarse acerca de las políticas y procedimientos de su área, así como de los generales del parque y apegarse estrictamente a ellos.</li> </ol>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de del departamento en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su departamento en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de especies en caso de contingencia.</li> <li>4. Asegura el resguardo oportuno de equipos en caso de contingencia.</li> </ol>

## SERVICIOS INTERPRETATIVOS

Implementar el Programa de Educación Ambiental para escolares y colaboradores

### Funciones:

- 1) Ejecuta el programa de Educación Ambiental para escolares y colaboradores;
- 2) Elabora el material para el programa de Educación Ambiental; y
- 3) Lleva la base de datos de escuelas visitantes.

### Actividades:

Reúne y organiza información para la realización de los talleres y recorridos del Programa de Educación Ambiental.

Apoya en la realización de los materiales para los talleres del Programa de Educación Ambiental.

Realiza talleres y recorridos del Programa de Educación Ambiental.

1. Recopila la información de los sitios o áreas que abarcan los talleres y recorridos del Programa de Educación Ambiental.
2. Realiza la investigación basándose en los criterios para fuentes de investigación que establece la Gerencia de Medio Ambiente.
1. Colabora con ideas y en la elaboración de materiales específicos para los escolares que asisten al Programa de Educación Ambiental.
1. Efectúa talleres y recorridos de educación ambiental para estudiantes y colaboradores, brindándoles información acerca aspectos importantes y destacados.
2. Cuida que la atención a los grupos de escolares y colaboradores sea personalizada y de calidad.
3. Asegura que el contenido presentado en los talleres y recorridos cumpla con los lineamientos de autenticidad y representatividad de la UNESCO, SEMARNAT, CONANP Y SUMA.
4. Realiza los talleres y recorridos bajo el modelo educativo de la teoría constructivista y los lineamientos de la educación ambiental.
5. Cumple con las indicaciones para la

Elabora un reporte de escuelas visitantes.	<p>realización de los mismos. Sigue fielmente los estándares establecidos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registra toda la información relacionada con las escuelas visitantes para procurar una base de datos fidedigna, que pueda reportar en forma mensual a la Gerencia de Medio Ambiente.</li> </ol>
Realiza evaluaciones de los talleres.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al término de los talleres realiza evaluaciones escritas acerca del aprovechamiento del programa por parte de escolares y profesores.</li> <li>2. Concentra los resultados de las evaluaciones, elabora el reporte correspondiente y lo turna a la Gerencia de Medio Ambiente.</li> <li>3. Incluye los resultados de las evaluaciones en los resultados de escuelas visitantes.</li> </ol>
Apoya en la realización de actividades para la comunidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brinda apoyo cuando se le solicita para la realización del curso de verano, concurso de dibujo, limpieza del Lago y áreas verdes, publicaciones y otros.</li> <li>2. Cumple con las indicaciones para la realización de los mismos. Sigue fielmente los estándares establecidos.</li> </ol>
Participa en los eventos especiales que organizan diferentes departamentos del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá informarse acerca de las políticas y procedimientos de su área, así como de los generales del parque y apegarse estrictamente a ellos.</li> </ol>
Apoya en situaciones de contingencia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoya en la realización de actividades para salvaguardar su área e instrumentos de trabajo en caso de contingencia.</li> <li>2. Deberá apoyar en la realización de las actividades necesarias en caso de cualquier contingencia, tanto previo como posterior al evento.</li> </ol>
Participa en todos los programas de formación del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
Colabora en los diversos proyectos del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos del parque en los cuales participan todos los colaboradores cuando se le solicita.</li> </ol>
Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones</li> </ol>

Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.

1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.

## PROYECTOS

Administrar y supervisar los proyectos y obras a su cargo, ejecutando las obras con los estándares establecidos de tiempo, costo y calidad.

### Funciones:

- 1) Elabora y administra el presupuesto anual del área de Proyectos;
- 2) Procura el abastecimiento de materiales para las obras; y
- 3) Supervisa los diseños de los anteproyectos y Administra los costos de las obras autorizadas.

### Actividades:

Elabora y Administra el presupuesto anual de obra del parque.

1. Elabora y administra los presupuestos de gastos, del área de Proyectos vigilando que se apeguen estrictamente a ellos e implementen acciones para su cumplimiento. Implementa acciones correctivas en caso de desviaciones al presupuesto.
2. Realiza el reporte de justificaciones por desviaciones al presupuesto y lo turna a la Gerencia General.

Desarrolla el Plan de trabajo de sus colaboradores.

1. Coordina los proyectos y a los involucrados en cada uno de los proyectos.

Procura el abastecimiento de materiales para las obras.

1. Coordina y vigila la realización de inventarios continuos de las obras.
2. Asegura que los colaboradores que le reportan efectúen las gestiones necesarias para el abastecimiento de los materiales.
3. Efectúa solicitudes de compra de sus áreas.

Determina el

1. En conjunto con la Dirección General

establecimiento de estándares de calidad.	<p>establecen los estándares de calidad para los proyectos y obras.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Asegura la difusión adecuada de los estándares de calidad a los colaboradores de su área.</li> <li>3. Vigila la aplicación de los estándares de calidad en todas las obras y proyectos del parque.</li> </ol>
Coordina las solicitudes de obra de las diferentes Gerencias del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza el presupuesto y proyecto de cada solicitud para la realización de las obras.</li> </ol>
Supervisa los diseños de los anteproyectos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisa los diseños, planos y fotomontajes digitalizados para la autorización de los mismos.</li> <li>2. Realiza los cambios pertinentes a los anteproyectos otorgados.</li> <li>3. Verifica la aplicación de las modificaciones de los planos.</li> </ol>
Entrega los planos a la Dirección General.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convoca una reunión con la Dirección General, Dirección Ejecutiva para la presentación y autorización de los planos.</li> </ol>
Supervisa el otorgamiento de las licencias de construcción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Da seguimiento al cumplimiento de otorgamiento de las licencias de construcción de las obras del parque.</li> <li>2. Verifica que todos los planos autorizados cuenten con los sellos de licencia autorizados por las instituciones gubernamentales y de SEMARNAT, CONANP y SUMA.</li> </ol>
Realiza las juntas del área de Proyectos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza los planos y realiza las juntas semanales con sus colaboradores para la presentación de los planos autorizados.</li> <li>2. Involucra a sus colaboradores a dar sus puntos de vista para lograr mejoras en los proyectos.</li> <li>3. Da instrucciones al Supervisor de Obra, Cabos de Obra y Urbanización, para la ejecución de las obras autorizadas.</li> <li>4. Revisa pendientes y avances de las obras en proceso.</li> <li>5. Administra el tiempo y de los recursos con respecto al avance y entregas de las obras que se realizan dentro del parque.</li> <li>6. Determina la calidad de los acabados de las obras.</li> </ol>
Administra los costos de las obras autorizadas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controla adecuadamente los recursos cuidando los costos, materiales, humanos y</li> </ol>

Supervisa el programa de mantenimiento.	<p>del almacén en las diferentes obras en proceso.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que los departamentos que le reportan elaboren el programa de mantenimiento preventivo de los equipos, áreas de trabajo y/o herramientas que tienen asignados.</li> <li>2. Vigila que los programas de mantenimiento se ejecuten acordemente.</li> <li>3. Vigila que el mantenimiento preventivo de equipos, herramientas y áreas de trabajo se realice inmediatamente evitando a toda costa riesgos de seguridad para visitantes y colaboradores.</li> </ol>
Supervisa las actividades del personal a su cargo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura que las actividades del personal a su cargo se realicen acordemente.</li> <li>2. Motiva y reconoce a su personal, fomentando su integración y trabajo en equipo. Promueve la comunicación y coordinación efectiva entre sus colaboradores para garantizar el logro de los objetivos planeados.</li> <li>3. Da indicaciones precisas a sus colaboradores y propicia el intercambio de ideas para mejorar los procesos.</li> </ol>
Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.</li> <li>3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.</li> </ol>
Asegura un clima laboral favorable para el desempeño eficaz de los colaboradores del área.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procura que exista un clima de confianza y cordialidad en los departamentos que le reportan. Asegura que la comunicación entre colaboradores y jefes sea la más adecuada y que favorezca el desempeño de ambos.</li> <li>2. Procura que se fomente la importancia del trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre colaboradores y jefes para el logro de objetivos comunes.</li> <li>3. Asegura que el reconocimiento y capacitación constantes a los colaboradores del área.</li> </ol>
Elabora reportes mensuales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integra el reporte mensual de las obras realizadas y proyectos en el área de</li> </ol>

<p>Elabora y administra su presupuesto de gastos anual.</p>	<p>Proyectos y lo turna a la Dirección Ejecutiva.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Integra el reporte mensual de las actividades realizadas en el área de Construcción lo turna a la Dirección Ejecutiva.</li> <li>1. Elabora su presupuesto de gastos anuales en conjunto con los departamentos que le reportan.</li> <li>2. Vigila el cumplimiento del presupuesto de gastos autorizado.</li> <li>3. Lleva control sobre las erogaciones realizadas en forma mensual.</li> </ol>
<p>Establece procesos, procedimientos y políticas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para la Construcción procurando que sean eficientes.</li> <li>2. Procura que los colaboradores del área se apeguen ellos así como a los generales del parque.</li> </ol>
<p>Coordina las actividades de los colaboradores de su área en situaciones de contingencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegura una coordinación y participación efectiva por parte de todos los colaboradores de su área en caso de cualquier contingencia.</li> <li>2. Procura la participación de los colaboradores del área tanto previo como posterior al evento.</li> <li>3. Asegura el resguardo oportuno de equipos, materiales y herramientas en caso de contingencia.</li> </ol>
<p>Controla la asistencia de los colaboradores de su departamento.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lleva un estricto control de asistencia de colaboradores. Integra la lista de asistencia quincenal y procura la realización de los trámites necesarios para el pago de la nómina de sus colaboradores.</li> <li>2. Realiza los trámites necesarios para efectuar movimientos de personal, cuando sea necesario.</li> </ol>
<p>Realiza entrevistas de selección de personal.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando sea necesario, realiza entrevistas de selección con base en competencias para contratar al personal que le reporta, apoyándose en el área de Capital Humano para el reclutamiento de candidatos.</li> </ol>
<p>Forma en el puesto a sus colaboradores.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de la fecha de ingreso, realiza la formación en el puesto de cada uno de sus colaboradores, asegurando que éstos logren el correcto desempeño de cada una de sus funciones.</li> </ol>

<p>Evalúa el desempeño de sus colaboradores directos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En forma anual, realiza la evaluación del desempeño de sus colaboradores directos, de acuerdo a lo que establece el área de Capital Humano.</li> </ol>
<p>Participa en todos los programas de formación del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
<p>Colabora en los diversos proyectos del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos del parque cuando se le solicita.</li> </ol>
<p>Aplica las medidas de seguridad e higiene del parque.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera segura, evitando accidentes en el trabajo.</li> <li>3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.</li> </ol>
<p>Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.</li> </ol>

## **GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES**

Coadyuvar en el logro de los objetivos y estrategias del parque, administrando eficientemente las acciones y actividades a su cargo y proporciona a la organización el soporte de servicios generales (Mantenimiento, Prevención y Protección, Transporte, Primeros Auxilios y Presentación y Limpieza del Parque) e infraestructura Eléctrica e Hidráulica para su operación.

### **Funciones:**

- 1) Desarrolla e implementa estrategias y planes de acción orientados al logro de los objetivos y estrategias establecidos por la Dirección General;
- 2) Elabora y administra los presupuestos de gastos, personal e inversión;
- 3) Investiga, evalúa e implementa tecnología de punta aplicable para optimizar los servicios, infraestructura y operación del parque; y

4) Brinda soporte mediante servicios generales a las diversas áreas del parque.

**Actividades:**

Desarrolla e implementa estrategias y planes de acción orientados al logro de los objetivos y estrategias establecidos por la Dirección General y Ejecutiva.

Elabora y administra los presupuestos de gastos, personal e inversión.

Establece procesos, procedimientos y políticas.

Elabora propuestas para el desarrollo de nuevas

1. Desarrolla estrategias en materia de servicios generales para dar soporte a cada una de las áreas, comprendiendo dentro de estos, el mantenimiento, prevención y protección, transporte de visitantes y colaboradores, primeros auxilios, la Flora, presentación y limpieza del parque en general.
2. Establece la cobertura de necesidades de infraestructura eléctrica e hidráulica para la operación del parque así como para cada uno de sus proyectos.
3. Coordina los esfuerzos de cada uno de los departamentos que le reporta para el desarrollo, implementación y ejecución de cada uno de los planes de acción que se desprendan de la planeación estratégica del área de Servicios Generales.
4. Monitorea el cumplimiento de los compromisos efectuados.
  1. Elabora y administra los presupuestos de gastos, personal e inversión del área de Servicios Generales vigilando que los departamentos a su cargo de apeguen estrictamente a ellos e implementen acciones para su cumplimiento.
  2. Implementa medidas acciones correctivas en conjunto con las Gerencias y Jefaturas a su cargo en caso de desviaciones a los presupuestos.
    1. Desarrolla procesos, procedimientos y políticas para el área de Servicios Generales procurando que sean eficientes.
    2. Promueve que los colaboradores del área se apeguen a los procesos, procedimientos y políticas de Servicios Generales, así como a los generales del parque.
    3. Actualiza las políticas y procedimientos periódicamente.
  1. Elabora propuestas para el desarrollo de nuevas exhibiciones y programas para la

exhibiciones.

protección y conservación de las especies de flora de la región.

2. Presenta las propuestas a la Dirección General y Dirección Ejecutiva del parque, asegurando su estricto apego a la filosofía del parque.

1. Asegura la vigencia de los departamentos del área de Servicios Generales, a través de la investigación, análisis y en su caso, implementación de nuevos procedimientos y/o tecnologías, que promuevan la innovación, rediseño y creación de nuevos servicios e infraestructura hidráulica y eléctrica, para incrementar la eficiencia de la operación del parque.

2. Coordina los esfuerzos de los departamentos que le reportan para que se provea al parque de los servicios que requiere para su operación en materia de mantenimiento, prevención y protección, transporte, primeros auxilios, presentación y limpieza de las áreas públicas del parque e instalaciones hidráulicas y eléctricas.

3. Vigila la calidad de los servicios que se proveen garantizando que cumplan con los estándares establecidos.

4. Monitorea la eficiencia y suficiencia de la infraestructura hidráulica y eléctrica del parque para asegurar el cumplimiento de sus necesidades.

5. Se anticipa cuando hay cambios en el entorno o proyectos manteniendo la calidad y estándar en los servicios e infraestructura hidráulica y eléctrica.

1. Investiga acerca de las mejores opciones en cuanto a tecnología y funcionalidad en maquinaria y equipos que emplea el área de Servicios Generales.

2. Analiza el costo – beneficio de las diversas opciones de equipo y maquinaria.

3. Realiza las gestiones necesarias para la adquisición de equipos y maquinaria.

4. Coordina la participación de los proveedores para dar capacitación a quienes emplearán los equipos y maquinaria para logran su adecuada operación, mantenimiento y cuidado,

Provee y optimiza los servicios e infraestructura hidráulica y eléctrica del parque.

Gestiona la compra de maquinaria y equipo de operación.

Controla el uso de energéticos y agua.

- alargando su vida útil.
5. Vigila el uso de maquinarias y equipo, para asegurar la vigencia de las garantías.
  1. Desarrolla e implementa medidas para lograr el control del uso de energéticos y agua por parte de cada una de las áreas del parque, evitando su desperdicio.
  2. Monitorea los gastos de energéticos y agua e identifica aquellos que exceden el presupuesto establecido, desarrollando acciones para lograr la optimización de dichos recursos.
  3. Genera programas de concientización para lograr la optimización de energéticos y agua y los implementa en el parque en general.

## **GUARDAPARQUE**

Coadyuvar en el logro de los objetivos y estrategias del parque, preservando la naturaleza del parque, supervisando las acciones de control de los recursos, controlando las acciones de forma amable y cordial a los turistas que visitan el parque y previene los incendios.

### **Funciones:**

- 1) Desarrolla e implementa estrategias y planes de acción orientados al logro de los objetivos y estrategias en equipo para el logro del objetivo del parque;
- 2) Se encarga del resguardo, protección y mantenimiento de las áreas verdes del parque;
- 3) Implementa los programas de contingencia y prevención de incendios;
- 4) Colabora con otras áreas para ajustar los planes de manejo y protección de los recursos; y
- 5) Brinda vigilancia y protección a las distintas áreas del parque.

### **Actividades:**

- |   |   |
|---|---|
| Asegurar el cumplimiento de los objetivos del Departamento. | 1. Asegura que los objetivos de conservación y protección que se hayan planteado para el área se cumplan. bajo, así como la de difusión y extensión que le competan en su trato cotidiano con visitantes y residentes en su área de jurisdicción. |
| Da mantenimiento y reaseguro de áreas de conservación.      | 1. Interpreta la interrelación entre aspectos ecológicos, sociales, jurídicos y económicos e implementa acciones y programas para su mantenimiento.<br>2. Resguarda, protege y vigila las áreas de zonificación.                                  |
| Realiza el manejo de las áreas de acuerdo a la normativa.   | 1. Maneja e implementa las tareas de manejo referidas a un área protegida, respondiendo a las pautas fijadas en una planificación más amplia de acuerdo a la normatividad establecida.  |

Propone programas y acciones que se relacionen con la protección de los recursos en custodia.

1. Propone las medidas operativas y/o modifica las establecidas para el resguardo de las zonas de protección y restricción y los lleva a la práctica.

Realizar monitoreos y tareas de control referente a la acción humana en áreas naturales protegidas.

1. Realiza recorridos para vigilar y corregir acciones que perturben el ecosistema por parte de los visitantes.
2. Lo hace en apego a los estándares y protocolos propuestos por otras áreas.
3. Observa, vigila y protege a los visitantes de cualquier peligro.

1. Participa como auxiliar en actividades de ecoturismo y apoyar a otras unidades en tareas de educación, investigación y control de las áreas.

2. Participar en los estudios básicos y aplicados para la transformación de un área silvestre a un Área Natural protegida.

3. Apoya en las políticas de conservación, protección, manejo, divulgación y concientización sobre la situación y el uso de los recursos naturales.

Apoya a otras áreas en el desarrollo de sus actividades.

4. Participar en la actualizaciones con la Gerencia de Atención al Visitante para controlar el acceso, circulación y salida de personas en el área bajo custodia.

5. Colabora en la elaborar de programas operativos de las áreas, con miras al logro de los objetivos de conservación y manejos fijados.

6. Colabora en la recolección de datos, muestras y material científico en proyectos de investigación.

Organiza y dirige métodos de prevención y combate de incendios forestales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establece los métodos de prevención e incendios.</li> <li>2. Dirige las acciones en casos de contingencia.</li> </ol>
Ajusta y adapta sus programas para el logro de objetivos comunes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza juntas con las áreas que coordina actividades y adaptan y ajustan sus programas para ofrecer un mejor servicio y tener mayor control operativo para la preservación del ecosistema.</li> </ol>
Asesora y brinda su opinión.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesorar sobre características naturales, infraestructura, normas de conducta, red de caminos, etc., tendiendo fundamentalmente a formar una adecuada conciencia conservacionista en el visitante y los habitantes de la región.</li> </ol>
Apoya en la realización de actividades para la comunidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brinda apoyo cuando se le solicita para la realización del curso de verano, concurso de dibujo, limpieza del Lago y áreas verdes, publicaciones y otros.</li> <li>2. Cumple con las indicaciones para la realización de los mismos. Sigue fielmente los estándares establecidos.</li> </ol>
Participa en los eventos especiales que organizan diferentes departamentos del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deberá informarse acerca de las políticas y procedimientos de su área, así como de los generales del parque y apegarse estrictamente a ellos.</li> </ol>
Apoya en situaciones de contingencia.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoya en la realización de actividades para salvaguardar su área e instrumentos de trabajo en caso de contingencia.</li> <li>1. Deberá apoyar en la realización de las actividades necesarias en caso de cualquier contingencia, tanto previo como posterior al evento.</li> </ol>
Participa en todos los programas de formación del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en todos los programas de formación a los cuales se le convoca.</li> </ol>
Colabora en los diversos proyectos del parque.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participa activamente en los proyectos del parque en los cuales participan todos los colaboradores cuando se le solicita.</li> </ol>
Aplica las medidas de seguridad e higiene del	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conoce las medidas de seguridad e higiene del parque y las aplica.</li> <li>2. Realiza cada una de sus funciones procurando su desarrollo de manera</li> </ol>

parque.

Colabora en la aplicación del sistema de gestión ambiental.

- segura, evitando accidentes en el trabajo.
3. Ejecuta cada una de sus acciones implementando medidas de higiene, evitando el desarrollo y proliferación de enfermedades.
  1. Realiza acciones constantes que aporten al logro de los objetivos del sistema de gestión ambiental.