



Reporte Final de Estadía

Diana Laura Mendiola Zavala

Unificación de sistema telefónico para la
centralización de los servicios de voz para el
grupo Experiencias Xcaret



INGENIERÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Reporte para obtener el título de:

INGENIERO EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Proyecto de estadía realizado en la empresa:

EXPERIENCIAS XCARET PARQUE, S.A.P.I. DE C.V.

Nombre del proyecto:

**UNIFICACIÓN DE SISTEMA TELEFÓNICO PARA LA
CENTRALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VOZ PARA EL GRUPO
EXPERIENCIAS XCARET**

Asesor académico:

M.S.C. NANCY ARACELY CRUZ RAMOS

Presenta:

DIANA LAURA MENDIOLA ZAVALA

Cuitláhuac, Ver., a 4 de abril del 2017

Índice

Introducción	1
Resumen	2
Abstract	3
Planteamiento del problema	4
Objetivos.....	5
General	5
Específicos.....	5
Justificación	6
Metodología.....	7
Análisis de la situación actual.....	7
Determinación de los requerimientos	7
Análisis de las necesidades del sistema.....	7
Construcción	8
Alcance.....	9
Limitaciones.....	9
Capítulo I. Generalidades	10
Antecedentes de la empresa.....	10
Misión.....	11
Visión	11
Valores.....	12
Capítulo II. Marco Teórico	13
Conceptos básicos relacionados al proyecto.....	13
Información de tecnologías y herramientas relacionadas al proyecto	14
Capítulo III. Aplicación	17
Solución del problema.....	17
Instrumentos empleados	17
Aplicación de la metodología.....	18
Fase de análisis de la situación actual.....	18
Fase de determinación de los requerimientos.....	18
Fase de análisis de las necesidades del sistema.....	24



Fase de construcción.....	33
Programación del desarrollo del proyecto	36
Resultados.....	37
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias	40
Tabla de ilustración.....	41

Introducción

Hoy en día la comunicación es un medio importante para los seres humanos ya que nos ayuda el poder transmitir mensajes importantes entre la misma sociedad, entre un grupo de personas o entre una misma organización. Esto también nos sirve para compartir información y para seguir comunicados con los demás para estar al tanto de lo que pasa en nuestro entorno.

La manera de cómo comunicarnos cambia constantemente, esto puede ser mediante señas, por algo escrito o por medio de equipos tecnológicos que pueden hacer posible el mantenernos conectados y escuchar los mensajes de manera auditiva.

Para esto también influye el nuevo avance tecnológico que en nuestro caso es la implementación de Internet en nuestras vidas, ya que con ella podemos comunicarnos con personas de otros países de manera auditiva o hasta poder hacerlo de manera visual para tener una mejor relación con los demás.

La telefonía es un recurso que se puede adquirir más fácilmente y que puede ser instalado en nuestros hogares o en las oficinas de trabajo, ahora con los nuevos usos de las redes (Internet) se puede hacer de una manera más segura en cuanto a la comunicación entre el mismo personal de una empresa grande, mediana o chica, con el cual siendo este el fin, de que solo entre ellos se puedan comunicar y sea de una manera más rápida y a un mejor costo.

Es por esto que para este proyecto se utiliza las herramientas tecnologías de telefonía VoIP para tener una comunicación mediante IP's que se relaciona con los trabajadores de la empresa y que en este se implementa el equipo necesario que puede proveer empresas que se dedican en este tipo de tecnologías y que son de gran ayuda para las organizaciones.

Resumen

El presente documento contiene información sobre el proyecto implementado por parte de la empresa Experiencias Xcaret, el cual se soluciona uno de los problemas que en ella se presentaba.

Esta organización se dedica a brindar servicios como actividades recreativas para sus visitantes que llegan constantemente a alguno de los parques con los que el grupo cuenta, siendo estos una cantidad de 8 parques culturales y de adrenalina de donde el cliente puede tomar un tiempo de relajación y asombro por cada uno de los puntos de los que se cuentan en cada parque.

Siendo una empresa que está constantemente brindando sus servicios a los visitantes del lugar, oportunamente llegan a tener llamadas entre las mismas áreas para tener algún apoyo de los demás colaboradores, es por esto que las IP's de la telefonía que tienen recientemente no es muy clara o tienen a repetir números en los demás parques.

Es por esto que se implementó el proyecto propuesto por la empresa Experiencias Xcaret para poder cubrir sus problemas en cuanto a la telefonía con la que cuentan, y que así mismo se pueda tener una mejor organización de la marcación a cada una de las áreas.

Abstract

This document contains information about the project implemented by the company Experiencias Xcaret, which solves one of the problems presented in it.

This organization is dedicated to provide services as recreational activities for its visitors that constantly come to one of the parks with which the group counts, being these an amount of 8 cultural parks and adrenaline where the customer can take a time of relaxation and Amazement for each of the points that are counted in each park.

Being a company that is constantly offering its services to the visitors of the place, opportunely they get to have calls between the same areas to have some support of the other collaborators, that is why the IP's of the telephony that they have recently is not very clear or They have to repeat numbers in the other parks.

That is why we implemented the project proposed by the company Xcaret Experiences to be able to cover their problems regarding the telephony with which they have, and that also can have a better organization of the marking to each of the areas.

Planteamiento del problema

Experiencias Xcaret es una empresa que se dedica a brindar diferentes servicios a los clientes que llegan día a día, esta organización tiene en relación 8 unidades de negocio, de las cuales son: Xenotes, Xenses, Xoximilco, Xichen, Xplor, Xplor Fuego, Xcaret y Xel-Ha y juntos como tal hacen lo que es Experiencias Xcaret.

Cada uno de los parques cuenta con diferentes equipos de conmutador que de igual manera son de diferentes marcas, ya que no tienen uno en específico y esto a su vez es muy independiente de cada parque, lo que hace que cada conmutador tenga sus propias troncales del sistema telefónico y no se tenga uno muy definido para cada parque o para cada área en cada uno de ellos.

Es por esto que el tener diferentes conmutadores hace que el costo en cuanto a la administración de este sistema sea más elevado, ya que tienen diferentes proveedores en cada parque y el costo varía entre los equipos que se han instalado para el sistema telefónico.

De igual manera esto a su vez tiene un impacto en cuanto al área contable ya que para ellos el tener un equipo de diferente marca hace que no tengan un proceso complejo para la facturación de los conmutadores ya que por ser de diferente marca se eleva el costo y esto tiende a ser más complicado.

Por lo que también esto eleva el costo en la administración de cada uno de los parques, ya que se tienen que estar renovando las licencias y/o garantías de los equipos con los distintos proveedores de cada conmutador, provocando igual una pérdida de tiempo para poder realizar esta actividad.

Objetivos

General

Implementar la centralización de voz mediante la unificación del sistema telefónico del grupo Experiencias Xcaret realizando el cambio y reestructuraciones telefónicas.

Específicos

- Analizar los requisitos que necesita la empresa para conocer lo que se va a implementar del sistema telefónico.
- Analizar los recursos que se van a implementar para el cambio de conmutador y sistemas telefónicos.
- Reestructuración y asignación de extensiones telefónicas para el corporativo.
- Implementar el cambio de conmutador y de las extensiones telefónicas para el nuevo equipo que se utilizará.
- Realizar pruebas de funcionalidad para evaluar los resultados que se obtenga del sistema telefónico.

Justificación

El principal motivo por la que Experiencias Xcaret realiza este proyecto es porque la empresa eleva los gastos que invierten en los equipos para su sistema telefónico que cuentan actualmente ya que por ser de diferentes proveedores los costos son diferentes, teniendo algunos que sean de mayor precio y esto hace que la empresa se vea un poco afectada en este punto. Así mismo de que la administración en cuanto a las redes que cuenta la telefonía es complicada ya que como cada uno de los parques cuenta con sus propias troncales no se tiene algún prefijo estable para cada uno de ellos.

Los beneficios que este proyecto tendrá es que la administración del sistema telefónico al ser unificado este se podrá reflejar en las extensiones nuevas que tendrá cada uno de los parques y que sean acorde a cada uno de las áreas de las que cuenta Grupo Experiencias Xcaret, así mismo se tendrá un solo proveedor en referente a los equipos que se utilizarán como lo son routers, el conmutador, los equipos telefónicos, entre otros elementos.

Así mismo otro de los beneficios es la disminución de los costos en cuanto a la realización de llamadas y de la compra de los equipos, ya que será solo de un proveedor y solo se podrá dirigir a uno solo en cuanto exista algún fallo en los equipos, de igual forma que podrá ser reutilizados los equipos que se tienen para poder obtener mejores ingresos y mejor servicio entre los colaboradores del grupo Experiencias Xcaret.

Metodología

Para el proyecto que se realizó con el personal del área de Sistemas/Redes de grupo Experiencias Xcaret, se implementó una metodología que, además de implementar el suyo los proveedores de AVAYA, se utilizó otro para poder trabajar acorde con ellos y que este fuera por parte del grupo de telefonía del área de Sistemas/Redes.

La metodología que se implementó fue la de “James McCabe”. Esta metodología está compuesta por cuatro fases que son las siguientes.

Análisis de la situación actual

Se realiza un análisis del rendimiento y las características del sistema de red o telefonía que ya se tiene implementado, así mismo de verificar los problemas que se presentan en la empresa y que de esta se tenga que hacer una mejora en ella.

Así mismo se contempla a los que son afectados con el problema que se presenta en la empresa u organización, y que recursos hacen falta para poder evitar el problema.

Determinación de los requerimientos

Se establecen los requisitos de la empresa, como lo son el sistema de red o telefónico que se va a implementar, la solución que se dará para el problema presentado, las tecnologías o herramientas que se utilizarán, así como también la identificación de las ventajas y desventajas que están se presentarán.

Análisis de las necesidades del sistema

Se lleva a cabo un análisis de lo que se necesita en los recursos a implementar, así como el lugar, el espacio disponible, el tipo de enlace, la conexión que se establecerá, la estructura que

se implementará, las herramientas extras que se utilizarán, la temperatura en donde se encontrará ubicado el recurso, entre otros.

Construcción

- Se genera un diseño en donde se haga referencia para la instalación de los recursos a implementar para la solución de enlace, comunicación u otro.
- Se implementa los equipos y materiales para poder solucionar el problema que la empresa presenta haciendo uso de los requisitos especificados.
- Se generan pruebas de funcionamiento en el equipo implementado.
- Se genera un análisis de los resultados obtenidos y así verificar si es acorde a los beneficios que espera la empresa obtener.

Alcance

Mediante la centralización de voz por medio de la unificación del sistema telefónico será posible administrar las extensiones telefónicas de cada área que cuenta cada uno de los parques que forma grupo Experiencias Xcaret.

Así mismo se podrá tener un mejor control en cuanto a las extensiones asignadas y un mejor mantenimiento a los equipos nuevos de telefonía, el conmutador, entre otros elementos, además de que se podrá reutilizar los equipos que contaba la empresa ya.

De igual manera será posible controlar el panel administrativo de la telefónica brindada por el proveedor, para poder agregar nueva información de las extensiones o dar de baja extensiones entre otras funciones.

Por ser cambio de equipo con otro proveedor, los que tengan asignado el teléfono podrán manejarlo de manera fácil ya que el sistema que se implementará es para fácil uso.

Limitaciones

La unificación del sistema telefónico solo podrá administrar mejor las extensiones de cada uno de los colaboradores, así mismo la configuración será apegada a lo que se proponga para la asignación de los números.

También solo se realizará la asignación y función de las extensiones telefónicas, mas no se instalarán los equipos en los parques y configuraciones de troncales, ya que de eso está encargado la distribuidora de AVAYA, por lo tanto solo se hará la administración de la información, así como las pruebas de funcionamiento, configuración de los equipos telefónicos, entre otros.

De igual forma esto se implementará en 3 de los parques que cuenta el grupo Experiencias Xcaret, ya que por tiempo se realizará en los demás parques en una segunda etapa del proyecto; estos parques serán Xplor, Xel-Ha y Xcaret.

Capitulo I. Generalidades

En este capítulo se mostrará la información más breve acerca de la empresa en la que se realizó el proyecto, con el fin de saber en qué consiste las funciones que se realizan en la empresa y así mismo lo que se cuenta en ella.

Antecedentes de la empresa

En 1986, el Arquitecto Miguel Pali Quintana Pali, que radicaba en ciudad de México, visitó la Riviera Maya, en Quintana Roo. Encontró un lugar que lo fascinó por su belleza e inigualables atributos naturales: era el “Rancho Xcaret”, el antiguo puerto maya de “Polé”, donde adquirió sus primeras cinco hectáreas de tierra.

Al explorar este lugar encontró cenotes, caletas, una increíble red de ríos subterráneos entre las grietas de este fragmentado paraíso terrenal, una completa y abundante colección de flora y fauna de esta región y numerosos vestigios arqueológicos que atestiguaban la rica y próspera cultura prehispánica que habitó el lugar.

Entonces comprendió que su proyecto de construir la casa de sus sueños, como cualquier arquitecto, estaba rebasado. Entendió que tanta belleza no podía ser de unos cuantos, y que tenía que compartir esta maravilla con el mundo entero. Es así como nace la idea de hacer un parque turístico ecoarqueológico.

En 1986 funda la empresa “Promotora Xcaret” para dar inicio al proyecto, sumándose a éste, en 1989, sus actuales socios, los hermanos Oscar, Marcos y Carlos Constandse Madrazo, que aportaron 60 hectáreas más. A finales de 1990 abrió sus puertas el parque Xcaret que, desde entonces, ha sido muy exitoso.

En 2010 Grupo Xcaret integró a su nombre la palabra “Experiencias” y puso en marcha la división de tours de lujo a las zonas arqueológicas de la Gran Península Maya, bajo la marca Xichén. Se abre “La Casona” de Valladolid, un restaurante especializado en la comida típica yucateca, cuya operación sustenta los tours que transitan por el Oriente Maya.

En julio de 2013 se pone en marcha el tour Xenotes, Oasis Maya, con la visita a cuatro diferentes tipos de cenotes en un mismo día, en una singular combinación de misticismo, historia, cultura y actividades extremas.

En diciembre del mismo año abre sus puertas Xoximilco Cancún, un homenaje a la cultura del centro de México y a Xochimilco, patrimonio de la humanidad.

- Experiencias Xcaret opera los parques más emblemáticos de Cancún y la Riviera Maya: Xcaret, Xel-Há, Xplor, Xplor Fuego, Xoximilco, así como el tour Xenotes.
- A través de la marca Xichén opera excursiones de lujo, con visitas a las zonas arqueológicas de la Gran Península Maya y a la ciudad colonial de Valladolid.

Misión

Garantizar la trascendencia del Grupo Experiencias Xcaret maximizando continuamente su valor a lo largo de la travesía.

“No hay mejor momento que el que nos tocó vivir, ni mejor lugar que nuestra casa: México. Por eso valoramos las oportunidades que nuestra patria nos ofrece y las potencializamos en lo turístico, lo empresarial y lo social, con pleno respeto al medio ambiente. Vamos construyendo un camino día con día, con la calidez que caracteriza a nuestros más de 3600 colaboradores, en un destino y un país que necesita que las organizaciones crezcan.”

Visión

Ser una empresa única en recreación turística sustentable.

“Como una empresa que ama a la naturaleza, hemos aprendido de ella que todo es un ciclo en donde es importante mantenerse en constante equilibrio, en lo ambiental, en lo social, en lo técnico y lo administrativo. Identificando y haciendo uso responsable de los recursos, es que podemos trascender en la actividad turística y económica, con servicios y experiencias únicas para cada uno de nuestros visitantes.”

Valores

Los valores en los que cree la empresa Grupo Experiencia Xcaret son:

- **Creatividad:** Ofrecer experiencias excepcionales, sorprendiendo continuamente a los visitantes, brindándoles las mejores vivencias de sus vacaciones, motivando así su regreso.
- **Rentabilidad:** Creer que incrementar el valor de la inversión de sus socios es la vía para asegurar una continuidad efectiva.
- **Integridad:** Creer en el cumplimiento a toda costa de los compromisos que asumen y de las promesas que hacen, y esperar lo mismo de los demás.
- **Congruencia:** Creer en hacer siempre lo que dicen.
- **Honestidad:** Creer en la verdad y la transparencia, ante todo.
- **Espíritu de servicio:** Creer que los visitantes son la razón de su existencia y ellos se deben a los visitantes.
- **Compromiso:** Creer que los colaboradores son el motor que los impulsa a lograr sus propósitos, y que su compromiso y desarrollo son vitales para el éxito.
- **Equidad:** Creer en la equidad y trabajar de manera permanente en una relación ganar-ganar con todos sus integrantes.
- **Responsabilidad social:** Amar a el país, es la razón por la cual trabajan constantemente por ser un buen ciudadano empresarial, yendo más allá del cumplimiento de sus obligaciones, ayudando a impulsar el desarrollo de su comunidad y de México.

Capítulo II. Marco Teórico

En la realización de este proyecto se abarcan varias palabras técnicas o que solo un desarrollador puede comprender, por lo cual para que sea entendible para el personal que lo lea y tenga un conocimiento más amplio sobre de lo que se habla en este documento, se describirán algunos de los conceptos utilizados.

Conceptos básicos relacionados al proyecto

El enfoque central de este análisis realizado para el proyecto sobre una centralización de voz unificando el sistema telefónico, es fundamental abordar algunos conceptos básicos referentes a lo que se va a realizar para poder tener un mejor entendimiento de las palabras que se utilizan en dicho documento.

El primer término por abordar es el sistema telefónico el cual es un método para comunicarnos mediante equipos telefónicos, pero siendo estas mediante una asignación IP implementando las tecnologías por Internet.

“Tienen disponibles en una variedad de configuraciones y ofrecen una creciente gama de funciones y beneficios. Los sistemas telefónicos más avanzados de hoy funcionan a través de las redes de protocolo de Internet (IP), las mismas redes que utilizan muchas pequeñas empresas para conectar a sus empleados, dispositivos y recursos de información.”

El segundo concepto a contemplar es unificación que puede entenderse como la acción de unir dos o más cosas y convertirlas en una sola, en cuanto a la telefonía es el tener varias extensiones de diferentes conmutadores y administrarlas en una sola.

“Significa reducir varios compartimientos o grupos a una sola unidad, se refiere a unir, mezclar diferentes grupos de personas o sistemas en una misma sociedad o comunidad o grupo.”

El tercer término a considerar es centralizar, del cual es la acción de unir varios elementos y tenerlos en una sola posición o grupo para que de esta pueda ser en referencia a la información más fácil de obtenerla.

“Es la unión de diversas cuestiones bajo una misma dirección o una misma persona que se encargará de su direccionamiento o su gestión.”

El siguiente concepto a abordar es administración el cual es la acción que implementamos para poder tener una planeación y mejor control de la información o acciones y que se puede estar monitoreando.

“Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.”

Así también debemos conocer sobre que es reestructuración, el cual es la acción de volver a organizar algo que ya estaba como un proyecto, o la estructura de una empresa para obtener resultados mejores a los obtenidos anteriores.

“Una reestructuración tiene como objetivo generar esa alteración para observar, por ejemplo, nuevos o diferentes resultados a los que se venían observando hasta el momento. La reestructuración es en la mayoría de los casos algo que se da de manera voluntaria y planeada en consecuencia a la observación de los resultados finales. Sin embargo, en muchas oportunidades la reestructuración puede aparecer como la única respuesta posible a vicisitudes o factores externos que influyen sobre el sistema. ”

Información de tecnologías y herramientas relacionadas al proyecto

Para tener un concepto más claro sobre las herramientas o el material utilizado para este proyecto, es indispensable saber el significado de para qué sirve o en que se puede aplicar cada uno de ellos, ya sea en este proyecto realizado o en otro similar.

El primer concepto a abordar es VoIP el cual es un método que se implementa en telefonía para enviar y recibir señales de audio a través de una conexión de internet siendo estos recibidas o enviadas con una dirección IP.

“VoIP no es un servicio sino una tecnología. VoIP puede transformar una conexión standard a internet en una plataforma para realizar llamadas gratuitas por internet. Usando algún software gratuito para llamadas VoIP que están disponibles en internet estamos salteándonos a las compañías tradicionales de telefonía, y por consiguiente, sus tarifas.”

Como segundo término es el saber que es un conmutador; esto es un complemento para las líneas telefónicas, ya que en ella se controlan todas las extensiones telefónicas que se cuentan en la empresa u organización.

“La función del conmutador telefónico es básicamente la de compartir recursos que se tienen a nivel de líneas públicas con las diferentes extensiones. Es decir, con un conmutador se pueden conectar líneas telefónicas.

En general, los conmutadores permiten la recepción y distribución de llamadas, conferencia entre varias líneas, restricción de larga distancia, candado electrónico, marcación abreviada y llamada en espera, entre otras.”

El siguiente concepto a considerar es el que es una red, del cual es un medio por el cual nos sirve para obtener datos para navegar por medio de internet, así mismo puede ser aplicado de manera local o para dar una dirección IP para los teléfonos VoIP.

“Red: Conjunto de equipos y dispositivos periféricos conectados entre sí. Se debe tener en cuenta que la red más pequeña posible está conformada por dos equipos conectados.

Redes: implementación de herramientas y tareas para conectar equipos de manera que puedan compartir recursos en la red.”

Otro termino que debemos conocer es la palabra troncales o redes troncales, el cual es una forma de interconectar varias redes en un punto medio del cual se puedan pasar los datos y ser tomadas por las redes o señales que este dentro de ella.

“Son utilizadas para interconectar otras redes, es decir, un medio que permite la comunicación de varias redes (LAN, segmentos, etc). Suelen ser de alta capacidad y permiten un mayor rendimiento de las conexiones LAN de una empresa.”

El siguiente concepto a saber es que son las extensiones telefónicas que, para esto, puede entenderse como el número telefónico que tendrá dicho dispositivo donde podrán marcar los integrantes de una organización o área de servicio.

En cuanto a las herramientas que se presenciaron durante la ejecución del proyecto para el cambio del conmutador, fueron los siguientes:

La primera herramienta que se contaba antes en el área de CallCenter en la empresa Experiencias Xcaret fue 3CX phone, el cual es un software que simula un teléfono móvil con el

que mediante una dirección IP asignada y una extensión podían entrar las llamadas y ser contestadas por algún colaborador del área, esto se maneja mediante el uso de Internet ya que estaban relacionadas con el conmutador que se tenía anteriormente.

“3CX es una IP PBX basada en software de estándar abierto que funciona con los más conocidos teléfonos IP, troncales SIP y Gateways. Es una solución completa de Comunicaciones Unificadas, que incluye características tales como conferencias web, presencia, softphones, los clientes para smartphone y mucho más sin que tenga los problemas de costes y de gestión inflados de una centralita del ‘viejo estilo’.”

La siguiente tecnología que se implementó es CISCO el cual es una empresa que provee servicios a las empresas referente a equipos que proporcionen soluciones en cuanto a la implementación de una red, equipos de telefonía VoIP y servicios de ayuda e instalación.

“Cisco es una empresa estadounidense proveedora de soluciones de red y fabricante de dispositivos de interconexión de redes de área local (LAN) y redes de área extensa (WAN), incluidos puentes, enrutadores, conmutadores token ring, conmutadores ATM, sistemas de conmutación ATM fast packet, servidores de comunicaciones, enrutadores de software y software de gestión de enrutadores. Los productos de la empresa se instalan en negocios empresariales, instituciones públicas, compañías de telecomunicaciones, negocios comerciales y residencias personales.”

Para el cambio que se realizó dentro de la empresa en cuanto a los equipos y el proveedor, se utilizó los servicios de AVAYA el cual es una empresa que provee servicios similares a los que proporciona CISCO, ya que sus productos son referentes al uso de internet y envío de paquetes de información, así como para la comunicación entre los trabajadores de una empresa y para proveer servicios como cursos y soluciones técnicas en cuanto a los equipos que ellos proporcionan.

“Avaya es conocido como un líder en ayudar a las organizaciones de todo el mundo a tener éxito mediante la integración de las comunicaciones con la estrategia de negocios y operaciones. De hecho, Avaya se produjo como una empresa independiente por lo que podría traer aún más atención a la innovación en las comunicaciones comerciales.”

Capítulo III. Aplicación

Solución del problema

Dado que se analizó este problema en cuanto a las diferentes líneas troncales que cuenta cada uno de los parques (Unidades de Negocio) del grupo Experiencias Xcaret y las diferentes marcas de los conmutadores y equipos telefónicos con los que se cuentan actualmente.

Se implementó la centralización de voz mediante una unificación del sistema telefónico, del cual, se realizó el cambio del conmutador que proporciona las líneas troncales en la empresa y en los demás parques (Unidades de Negocio) que conforma Experiencias Xcaret., así como también la reestructuración de la telefonía.

De esto, lo principal que hay que hacer, es recabar una lista de requisitos de lo que necesita cada parque como grupo Experiencias Xcaret, esto con el fin de poder tener en claro que se va a realizar y que el personal primordial este enterado de los cambios que se van a realizar.

Como implementación de este proyecto, fue necesario administrar las extensiones telefónicas que se contaban ya en cada una de las unidades de negocio, y así mismo poder reestructurarlos, del cual, para esto fue necesario generar dos propuestas de estructuración de extensiones para verificar cual era más conveniente implementar durante el cambio.

Así mismo, en los equipos nuevos que se implementaron en el cambio, fueron configurados para que el funcionamiento fuera acorde al conmutador instalado de AVAYA, del cual se siguió las extensiones nuevas que se analizaron en las propuestas realizadas.

Instrumentos empleados

La metodología elegida para este proyecto fue aplicada con forme a las actividades que se iban realizando en el cronograma y las que se asignaban por parte de la subgerente Ana Morales, de igual manera se trabajaba acorde a los procedimientos y actividades que traía por sí mismo los proveedores de AVAYA, la prioridad para cada una de las actividades fue por el tiempo y los avisos que se darían al personal de la empresa, ya que esos eran estipulados por el gerente del área de Sistemas.

Así mismo, fue necesario administrar los tiempos de cada una de las actividades y que estas pudieran realizarse en los tiempos muertos de la empresa, esto quiere decir, que se realizaban en los horarios en los que no había personal en las oficinas y que de este pudiera verse afectado cuando se realizarán.

Aplicación de la metodología

Fase de análisis de la situación actual

En esta fase la actividad fue realizada por la subjeffe del área de sistemas/Infraestructura Ana José Morales Castañón, ya que mediante una junta realizada con el personal de alto nivel de la empresa y los involucrados del proyecto, se analizaron los requisitos que necesitaba la empresa para el nuevo cambio de conmutador y del equipo de telefónico de cada una de las áreas, así mismo de las demás unidades de negocio (parques).

Esta solución se propuso, ya que de su problemática que se presentaba en la empresa era el hecho de que cuentan en cada una de las unidades de negocio, diferentes marcas de conmutador y de equipo telefónico, por lo que no había una marca en específico y esto a su vez, causaba el aumento de los costos para implementar algún mantenimiento o arreglo de cualquier aparato que resultará dañado.

Fase de determinación de los requerimientos

En esta fase de la metodología se estableció de forma definida los requisitos obtenidos anteriormente, para poder solucionar el problema que se presentaba en la empresa; por lo cual la subgerente del área asigno el personal responsable para llevar a cabo el proceso de solución y mejora con referente a la telefonía de Grupo Experiencias Xcaret, así como también las actividades que realizaría cada uno.

En cuanto a los requisitos, se llevó a cabo una administración de las extensiones que cuenta cada uno de los parques (Unidades de negocio "UDN"), del cual se recabaron todas las que existían en las áreas de cada una de ellas.

XELHA														
B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
3 Administración General														
Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre
2323	Governoria	Dulce Viana	4587	Governoria Equivoca	Laura Pook	4615	Dirección Gráfica	Israel Zamora	2758	Governoria Central	Roberto Villalobos	2759	Governoria	Wendy
2324	Asistral	Iris Lozano	4588	Administrador Tiroles	Miguel Dado	4616	Asistral	Yamil Cullera	2762	Sub Governor	Martha Cecilia	2763	Administrador	Edilia Lira
2325	Jefatura I&M	David Ortega	4589	Planificación Central	Personal en larca	4617	Jefatura Asst. del Paisaje	Patricio	2764	Supervisor Administrativo	Sonia Jaramila	2765	Supervisor de Tiroles	Sonia Jaramila
2326	Taquillas Operativas	Personal en larca	4590	Asistral	Personal en larca	4618	Patagiala	Juan Manuel Salas	2766	Supervisor de Inaugura	Personal en larca	2767	Supervisor de Inaugura	Personal en larca
2327	Modelo Raja	Personal en larca	4591	Dados Planificación	Personal en larca	4619	Supervisor	Personal en larca	2768	Supervisor de Inaugura	Personal en larca	2769	Supervisor de Inaugura	Personal en larca
2328	Modelo de balnear	Personal en larca	4592	Almacén de Servicios Generales	Rafaela Reyes	4620	Supervisor	Personal en larca	2770	Supervisor de Inaugura	Personal en larca	2771	Supervisor de Inaugura	Personal en larca
2329	Modelo Asistral	Personal en larca	4593	Asistral Fijos	Juan Rojas	4621	Supervisor	Personal en larca	2772	Supervisor de Inaugura	Personal en larca	2773	Supervisor de Inaugura	Personal en larca
2330	IMX	Personal en larca	4594	Cables	Manuel Cruz Pook	4622	Governoria	Ing. Alvaro	2774	Almacén	Cajero en larca	2775	Almacén	Cajero en larca
2331	Bandera Cuadro	Personal en larca	4595	Ingeniería	Edilia Van Cato	4623	Sub Governor	Juan Rojas	2776	Almacén	Cajero en larca	2777	Almacén	Cajero en larca
2332	Modelo Murado	Personal en larca	4596	COP	Personal en larca	4624	Jefatura Mantenimiento	Guillermo González	2778	Mantenimiento	Cajero en larca	2779	Mantenimiento	Cajero en larca
2333	Taquilla Sig. B&B	Personal en larca	4597	Caja General	Personal en larca	4625	Jefatura de Recursos Humanos	Harold Muñoz de Oca	2780	Mantenimiento	Cajero en larca	2781	Mantenimiento	Cajero en larca
2334	Modelo Rio	Personal en larca	4598	Caja General Taquilla	Carolina Pérez	4626	Jefatura de Almacén Maella	Julia María	2782	Mantenimiento	Cajero en larca	2783	Mantenimiento	Cajero en larca
2335	Swatch	Personal en larca	7 Capital Humano			4627	Planificación	Personal en larca	2784	Almacén	Cajero en larca	2785	Almacén	Cajero en larca
2336	Swatch M&A, D&I	Personal en larca	Ext	Ubicación	Nombre	4628	Planificación	Personal en larca	2786	Almacén	Cajero en larca	2787	Almacén	Cajero en larca
2337	Swatch Asistral	Personal en larca	4600	Jefatura de Personal	Alma Jimenez	4629	Planificación	Personal en larca	2788	Almacén	Cajero en larca	2789	Almacén	Cajero en larca
2338	Taquillas Operativas	Personal en larca	4601	Asistral	Valeria Lopez	4630	Jefatura Ing. Integral	Rosendo Jales	2790	Almacén	Cajero en larca	2791	Almacén	Cajero en larca
2339	Taquilla I&M Expediente	Personal en larca	4602	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4631	Seguridad Planea	Personal en larca	2792	Almacén	Cajero en larca	2793	Almacén	Cajero en larca
4 Administración de Recursos														
Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre
2522	Sub Governoria	Wendy	4603	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4632	Seguridad	Personal en larca	2794	Almacén	Cajero en larca	2795	Almacén	Cajero en larca
2523	Asistral, Administración	Cecilia Vargas	4604	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4633	Seguridad	Personal en larca	2796	Almacén	Cajero en larca	2797	Almacén	Cajero en larca
2524	Supervisión	Rafaela Gallardo	4605	Coordinación de Procesos de Calidad	Edilia Van Cato	4634	Seguridad	Personal en larca	2798	Almacén	Cajero en larca	2799	Almacén	Cajero en larca
2525	Coordinación de Calidad	David Muñoz	4606	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4635	Seguridad	Personal en larca	2800	Almacén	Cajero en larca	2801	Almacén	Cajero en larca
2526	Infra. Cables	Personal en larca	4607	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4636	Seguridad	Personal en larca	2802	Almacén	Cajero en larca	2803	Almacén	Cajero en larca
2527	Infra. Taquilla	Personal en larca	4608	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4637	Seguridad	Personal en larca	2804	Almacén	Cajero en larca	2805	Almacén	Cajero en larca
2528	Infra. Taquilla	Personal en larca	4609	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4638	Seguridad	Personal en larca	2806	Almacén	Cajero en larca	2807	Almacén	Cajero en larca
2529	Infra. Taquilla	Personal en larca	4610	Administración y Relaciones de Talab	Personal en larca	4639	Seguridad	Personal en larca	2808	Almacén	Cajero en larca	2809	Almacén	Cajero en larca
2530	Infra. Taquilla	Personal en larca	8 Finanzas			4640	Seguridad	Personal en larca	2810	Almacén	Cajero en larca	2811	Almacén	Cajero en larca
2531	Infra. Taquilla	Personal en larca	Ext	Ubicación	Nombre	4641	Seguridad	Personal en larca	2812	Almacén	Cajero en larca	2813	Almacén	Cajero en larca
5 Administración de Recursos														
Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre
3231	Sub Governoria	Wendy	4642	Governoria Central	Roberto Baquero	4641	Seguridad	Personal en larca	2814	Almacén	Cajero en larca	2815	Almacén	Cajero en larca
3240	Asistral	Tony Cullera	4643	Almacén Operativos Pampa Asistral	Personal en larca	4642	Seguridad	Personal en larca	2816	Almacén	Cajero en larca	2817	Almacén	Cajero en larca
3245	Sub Governoria	Wendy	9 Infraestructura			4643	Seguridad	Personal en larca	2818	Almacén	Cajero en larca	2819	Almacén	Cajero en larca
3246	Asistral	Tony Cullera	Ext	Ubicación	Nombre	4644	Seguridad	Personal en larca	2820	Almacén	Cajero en larca	2821	Almacén	Cajero en larca
3247	Sub Governoria	Wendy	3023	Sub Governoria	Alvaro Sandoval	4645	Seguridad	Personal en larca	2822	Almacén	Cajero en larca	2823	Almacén	Cajero en larca
3248	Asistral	Tony Cullera	3024	Jefatura de Pampa	Luis Lopez	4646	Seguridad	Personal en larca	2824	Almacén	Cajero en larca	2825	Almacén	Cajero en larca
3249	Sub Governoria	Wendy	3025	Laboratorio Pampa	Candelaria	4647	Seguridad	Personal en larca	2826	Almacén	Cajero en larca	2827	Almacén	Cajero en larca
3250	Asistral	Tony Cullera	3026	Laboratorio Pampa	Diana Gomez	4648	Seguridad	Personal en larca	2828	Almacén	Cajero en larca	2829	Almacén	Cajero en larca
3251	Sub Governoria	Wendy	3027	Laboratorio Pampa	Diana Gomez	4649	Seguridad	Personal en larca	2830	Almacén	Cajero en larca	2831	Almacén	Cajero en larca
3252	Asistral	Tony Cullera	3028	Laboratorio Pampa	Diana Gomez	4650	Seguridad	Personal en larca	2832	Almacén	Cajero en larca	2833	Almacén	Cajero en larca
3253	Sub Governoria	Wendy	3029	Laboratorio Pampa	Diana Gomez	4651	Seguridad	Personal en larca	2834	Almacén	Cajero en larca	2835	Almacén	Cajero en larca
3254	Asistral	Tony Cullera	3030	Laboratorio Pampa	Diana Gomez	4652	Seguridad	Personal en larca	2836	Almacén	Cajero en larca	2837	Almacén	Cajero en larca
3255	Sub Governoria	Wendy	3031	Laboratorio Pampa	Diana Gomez	4653	Seguridad	Personal en larca	2838	Almacén	Cajero en larca	2839	Almacén	Cajero en larca
10 Mantenimiento														
Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre	Ext	Ubicación	Nombre
2427	Governoria Operativa	Lina Emma Bicho	4654	Governoria Operativa	Lina Emma Bicho	4654	Governoria Operativa	Lina Emma Bicho	2840	Almacén	Cajero en larca	2841	Almacén	Cajero en larca
2428	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4655	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4655	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2842	Almacén	Cajero en larca	2843	Almacén	Cajero en larca
2429	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4656	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4656	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2844	Almacén	Cajero en larca	2845	Almacén	Cajero en larca
2430	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4657	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4657	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2846	Almacén	Cajero en larca	2847	Almacén	Cajero en larca
2431	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4658	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4658	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2848	Almacén	Cajero en larca	2849	Almacén	Cajero en larca
2432	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4659	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4659	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2850	Almacén	Cajero en larca	2851	Almacén	Cajero en larca
2433	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4660	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4660	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2852	Almacén	Cajero en larca	2853	Almacén	Cajero en larca
2434	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4661	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4661	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2854	Almacén	Cajero en larca	2855	Almacén	Cajero en larca
2435	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4662	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4662	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2856	Almacén	Cajero en larca	2857	Almacén	Cajero en larca
2436	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4663	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4663	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2858	Almacén	Cajero en larca	2859	Almacén	Cajero en larca
2437	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4664	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4664	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2860	Almacén	Cajero en larca	2861	Almacén	Cajero en larca
2438	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4665	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4665	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2862	Almacén	Cajero en larca	2863	Almacén	Cajero en larca
2439	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4666	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4666	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2864	Almacén	Cajero en larca	2865	Almacén	Cajero en larca
2440	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4667	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4667	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2866	Almacén	Cajero en larca	2867	Almacén	Cajero en larca
2441	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4668	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4668	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2868	Almacén	Cajero en larca	2869	Almacén	Cajero en larca
2442	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4669	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4669	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2870	Almacén	Cajero en larca	2871	Almacén	Cajero en larca
2443	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4670	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4670	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2872	Almacén	Cajero en larca	2873	Almacén	Cajero en larca
2444	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4671	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4671	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2874	Almacén	Cajero en larca	2875	Almacén	Cajero en larca
2445	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4672	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4672	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2876	Almacén	Cajero en larca	2877	Almacén	Cajero en larca
2446	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4673	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4673	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2878	Almacén	Cajero en larca	2879	Almacén	Cajero en larca
2447	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4674	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4674	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2880	Almacén	Cajero en larca	2881	Almacén	Cajero en larca
2448	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4675	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4675	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2882	Almacén	Cajero en larca	2883	Almacén	Cajero en larca
2449	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4676	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4676	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2884	Almacén	Cajero en larca	2885	Almacén	Cajero en larca
2450	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4677	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4677	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2886	Almacén	Cajero en larca	2887	Almacén	Cajero en larca
2451	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4678	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4678	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2888	Almacén	Cajero en larca	2889	Almacén	Cajero en larca
2452	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4679	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4679	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2890	Almacén	Cajero en larca	2891	Almacén	Cajero en larca
2453	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4680	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4680	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2892	Almacén	Cajero en larca	2893	Almacén	Cajero en larca
2454	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4681	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4681	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2894	Almacén	Cajero en larca	2895	Almacén	Cajero en larca
2455	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4682	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4682	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2896	Almacén	Cajero en larca	2897	Almacén	Cajero en larca
2456	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4683	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4683	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2898	Almacén	Cajero en larca	2899	Almacén	Cajero en larca
2457	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4684	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4684	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2900	Almacén	Cajero en larca	2901	Almacén	Cajero en larca
2458	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4685	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4685	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2902	Almacén	Cajero en larca	2903	Almacén	Cajero en larca
2459	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4686	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4686	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2904	Almacén	Cajero en larca	2905	Almacén	Cajero en larca
2460	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4687	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4687	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2906	Almacén	Cajero en larca	2907	Almacén	Cajero en larca
2461	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4688	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4688	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2908	Almacén	Cajero en larca	2909	Almacén	Cajero en larca
2462	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4689	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4689	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2910	Almacén	Cajero en larca	2911	Almacén	Cajero en larca
2463	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4690	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4690	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2912	Almacén	Cajero en larca	2913	Almacén	Cajero en larca
2464	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4691	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4691	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2914	Almacén	Cajero en larca	2915	Almacén	Cajero en larca
2465	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4692	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4692	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	2916	Almacén	Cajero en larca	2917	Almacén	Cajero en larca
2466	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4693	Asistral Operativa	Isabel Dominguez	4693								

XELHA											
Actividades Recreativas			6 Finanzas y control			11 Proyectos			16 Tiendas		
Ext	Ubicación	Usuario	Ext	Ubicación	Usuario	Ext	Ubicación	Usuario	Ext	Ubicación	Usuario
2329	Gerencia	Betti Viviani	4507	Gerencia Egresos	Laura Pech	5413	Diseñadora Grafica	Irene Zamora	2750	Gerencia Central	Andrés Villavever
2334	Asistente	Iris Lagunes	4503	Administrador Tiendas	Hipólito Basto	5412	Asistente	Yamilly Caballero	2752	Sub Gerente	Gabriela Armenta
2343	Jefatura IAX	Daniel Ortega	4508	Finanzas y Control	Personal en turno	5411	Jefatura Amb. del Paisaje	Pedro Ku	2751	Supervisión Administrativa	Martha Saniz
2339	Taquillas Opcionales	Personal en turno	4510	Auditoria	Personal en turno	5411	Paisajista	Juan Manuel Soto	2754	Supervision de Imagen	Edilia Lira
2332	Modulo Rojo	Personal en turno	4509	Bodega Finanzas	Personal en turno	12 Servicios Generales			2755	Supervision de Tiendas	Sonia Jorge Liced
2344	Modulo de bolsas	Personal en turno	4506	Almacén de Servicios Generales	Antonio Arena	Ext Ubicación Usuario			2753	Supervision de Inventarios	Personal en turno
2333	Modulo Amarillo	Personal en turno	4505	Activos Fijos	Jose Koyoc	3323	Gerencia	Ing. Alvaro Rojas	2756	Supervisor Tiendas	Miguel Moo
2331	IAX	Personal en turno	4500	Costos	Manuel Cruz Puch	3325	Asistente	Yaredi Palacios	2757	Akuxes	Cajera en turno
2335	Bandera Cuadros	Personal en turno	4502	Ingresos	Edwin Yam Cobo	3327	Sub Gerente	Jose Balam	2758	Mantarraya	Cajera en turno
2336	Modulo Morado	Personal en turno	4512	CPX	Personal en turno	3326	Jefatura Mantenimiento	Gustavo Gonzalez	2759	Delfinario	Cajera en turno
2342	Modulo Zip Bike	Personal en turno	4501	Caja General	Personal en turno	3329	Jefatura de Areas Publicas	Itzel Montes de Oca	2760	Manglar	Cajera en turno
2330	Modulo Fio	Personal en turno	4504	Caja General Taquilla	Carina Perez	3324	Jefatura de Almacén Mantto	Julio Marin	2761	Sian-kaan	Cajera en turno
2340	Seatek	Personal en turno	7 Capital Humano			3328	Planeador Maximo	Personal en turno	2762	Esalem	Cajera en turno
2330	Snooker Mdo. Deltines	Personal en turno	Ext Ubicación Usuario			13 Seguridad Integral			2763	Kanaab	Cajera en turno
2337	Locker Amarillo	Personal en turno	4346	Jefatura de Personal	Alma Jimenez	Ext Ubicación Usuario			2764	Natura Xcaret	Cajera en turno
2341	Taquillas Opcionales	Personal en turno	4341	Asistente	Yuliana Lopez	3213	Jefatura Seg. Integral	Amando Islas	2765	Oceanus	Cajera en turno
4534	Taquilla IAX Expedition	Personal en turno	4345	Atracción y Retencion de Talent	Personal en turno	3214	Seguridad Pluma	Personal en turno	2766	La Tienda	Cajera en turno
2 Atención al Visitante			4348	Formación y Desarrollo	Myrele Tapia	3212	Enfermería	Personal en turno	2767	Carrito Caleta	Cajera en turno
Ext Ubicación Usuario			4344	Atracción y Retencion de Talent	Personal en turno	14 Sistemas			2770	Palalo'o	Cajera en turno
2522	Sub Gerencia	Margarita Mukul	4347	Coord. De Procesos de Calidad	Elder Och	Ext Ubicación Usuario			2771	Xani-Nah	Cajera en turno
2523	Asist. Administrativo	Carolina Vargas	4340	Atención al colaborador	Luis Gonzalez	4755	Mesa de ayuda	Victor Ku	2772	Rincon Mexicano	Cajera en turno
2524	Supervisión	Roberto Gutierrez	4342	Almacén Uniformes	Personal en turno	4754	Soporte de aplicaciones	Eirain Chable	2773	Aaktun	Cajera en turno
2525	Coordinación de Calidad	David Maurer	4343	Sala Cap. Delfinario	Personal en turno	4750	Superv. de Comunicación	Eduardo Puc/Mesús Moo	2774	Xaman Ek	Cajera en Turno
2527	Info Caleta	Personal en turno	4349	Sala Cap. Xcaret	Personal en turno	4749	Analista Programador	Caty Ortega	2776	Carito Entrada	Cajera en turno
2528	Info Taquillas	Personal en turno	4340	Sala Cap. Cozumel	Personal en turno	4766	Superv. de Comunicación	Eduardo Puc	2769	Tienda Super	Cajera en turno
2529	Info Torquetetes	Personal en turno	4351	Sala Xanotes	Personal en turno	4752	Soporte a Hardware	Ali Ku	2775	Sala de Juntas Tiendas	Personal en turno
2526	Info Torquetetes	Personal en turno	8 Fauna Silvestre			4751	Coordinación de Soporte a HV	Daniel Chimal	2777	Modulo Café	Personal en turno
9 Alimentos y Bebidas			Ext Ubicación Usuario			4767	Soporte de aplicaciones	Personal en turno	2778	Tienda Expedition	Personal en turno
Ext Ubicación Usuario			4900	Gerencia Central	Rodolfo Raigoza	4756	Soporte Comunicaciones	Francisco Rivera	17 Delfinios		

Ilustración 2. Parte de extensiones Xel-ha.

XCARET											
EXT.	BIBLIOTECA	DEPARTAMENTO	EXT.	BIBLIOTECA	DEPARTAMENTO	EXT.	BIBLIOTECA	DEPARTAMENTO	EXT.	BIBLIOTECA	DEPARTAMENTO
ACTIVIDADES RECREATIVAS			CEREBROS			ARTE Y CULTURA			PROYECTOS		
1	ELIAS CARRELLLO	Coord. De Actividades de ocio	201	MARIA VICTORIA ANDRES SANCHEZ	Comunicación	240	PROPÓSICO CULTURAL	Realización Proyectos Culturales	268	MARI BACABARRA	Saberes, Conocimientos de Propuestas
2	YAGUILA FLORILA	Realización de Eventos	238	ROSA CARRASCO	Comunicación	241	IMPRESA ALICIA	Coord. De Areas Tradicionales	269	DAVID CROU	Salud, De Planificación
3	TERESA ROSALES "SANTANA" P.C.	Realización de Eventos	239	ANDEL RODRIGUEZ	Realización de Actividades	242	PAU	Redes y Redes	270	ANDERSON CARRERA	Jefe de Oficina de Planeación
4	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	240	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	243	RODRIGO RAMIREZ	Realización de Actividades	271	ANDERSON CARRERA	Coord. De Actividades de Eventos
5	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	241	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	244	VICTORIA DE ALBA	JEFATURA DE SERVICIOS	272	ANDERSON CARRERA	Personal
6	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	242	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	245	CARMEN DE LUMINACION	JEFATURA DE LUMINACION	273	ANDERSON CARRERA	Jefe de Oficina de Operación de Producción
7	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	243	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	246	LABORATORIO ELECTRONICA	JEFATURA DE LABORATORIO DE ELECTRONICA	274	ANDERSON CARRERA	Personal
8	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	244	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	247	COLUMBA GARCIA	Realización de Actividades	275	ANDERSON CARRERA	Personal
9	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	245	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	248	BASILIO RAMIREZ	Supervisión de Mantenimiento y Emergencia	276	ANDERSON CARRERA	Personal
10	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	246	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	249	HENRY CARRERA	Realización de Actividades	277	ANDERSON CARRERA	Personal
11	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	247	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	250	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	278	ANDERSON CARRERA	Personal
12	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	248	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	251	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	279	ANDERSON CARRERA	Personal
13	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	249	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	252	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	280	ANDERSON CARRERA	Personal
14	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	250	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	253	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	281	ANDERSON CARRERA	Personal
15	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	251	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	254	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	282	ANDERSON CARRERA	Personal
16	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	252	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	255	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	283	ANDERSON CARRERA	Personal
17	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	253	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	256	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	284	ANDERSON CARRERA	Personal
18	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	254	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	257	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	285	ANDERSON CARRERA	Personal
19	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	255	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	258	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	286	ANDERSON CARRERA	Personal
20	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	256	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	259	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	287	ANDERSON CARRERA	Personal
21	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	257	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	260	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	288	ANDERSON CARRERA	Personal
22	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	258	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	261	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	289	ANDERSON CARRERA	Personal
23	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	259	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	262	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	290	ANDERSON CARRERA	Personal
24	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	260	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	263	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	291	ANDERSON CARRERA	Personal
25	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	261	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	264	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	292	ANDERSON CARRERA	Personal
26	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	262	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	265	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	293	ANDERSON CARRERA	Personal
27	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	263	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	266	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	294	ANDERSON CARRERA	Personal
28	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	264	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	267	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	295	ANDERSON CARRERA	Personal
29	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	265	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	268	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	296	ANDERSON CARRERA	Personal
30	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	266	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	269	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	297	ANDERSON CARRERA	Personal
31	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	267	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	270	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	298	ANDERSON CARRERA	Personal
32	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	268	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	271	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	299	ANDERSON CARRERA	Personal
33	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	269	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	272	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	300	ANDERSON CARRERA	Personal
34	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	270	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	273	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	301	ANDERSON CARRERA	Personal
35	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	271	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	274	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	302	ANDERSON CARRERA	Personal
36	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	272	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	275	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	303	ANDERSON CARRERA	Personal
37	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	273	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	276	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	304	ANDERSON CARRERA	Personal
38	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	274	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	277	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	305	ANDERSON CARRERA	Personal
39	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	275	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	278	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	306	ANDERSON CARRERA	Personal
40	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	276	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	279	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	307	ANDERSON CARRERA	Personal
41	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	277	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	280	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	308	ANDERSON CARRERA	Personal
42	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	278	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	281	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	309	ANDERSON CARRERA	Personal
43	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	279	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	282	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	310	ANDERSON CARRERA	Personal
44	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	280	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	283	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	311	ANDERSON CARRERA	Personal
45	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	281	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	284	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	312	ANDERSON CARRERA	Personal
46	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	282	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	285	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	313	ANDERSON CARRERA	Personal
47	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	283	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	286	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	314	ANDERSON CARRERA	Personal
48	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	284	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	287	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	315	ANDERSON CARRERA	Personal
49	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	285	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	288	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	316	ANDERSON CARRERA	Personal
50	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	286	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	289	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	317	ANDERSON CARRERA	Personal
51	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	287	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	290	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	318	ANDERSON CARRERA	Personal
52	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	288	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	291	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	319	ANDERSON CARRERA	Personal
53	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	289	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	292	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	320	ANDERSON CARRERA	Personal
54	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	290	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	293	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	321	ANDERSON CARRERA	Personal
55	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	291	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	294	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	322	ANDERSON CARRERA	Personal
56	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	292	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	295	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	323	ANDERSON CARRERA	Personal
57	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	293	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	296	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	324	ANDERSON CARRERA	Personal
58	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	294	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	297	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	325	ANDERSON CARRERA	Personal
59	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	295	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	298	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	326	ANDERSON CARRERA	Personal
60	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	296	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	299	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	327	ANDERSON CARRERA	Personal
61	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	297	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	300	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	328	ANDERSON CARRERA	Personal
62	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	298	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	301	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	329	ANDERSON CARRERA	Personal
63	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	299	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	302	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	330	ANDERSON CARRERA	Personal
64	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos	300	ANDEL RODRIGUEZ	Supervisión de Operaciones	303	RODRIGO RAMIREZ	Jefatura de Mantenimiento Cultural	331	ANDERSON CARRERA	Personal
65	TINA BERTHA PIÑA	Realización de Eventos									

A B C D E F G H I J K											
XCARET											
EXT.	USUARIO	EXT.	USUARIOS	CONSTRUCCION	DEPARTAMENTO	EXT.	USUARIOS	ARTE Y CULTURA	DEPARTAMENTO		
ACTIVIDADES RECREATIVAS				DIRECCION GENERAL Y DIRECCION DE OPERACIONES				ARTE Y CULTURA			
1	ELIAS CARRILLO	Coord. De módulos de venta	2451	MARIA ORTEGA / ANDREA SANCHEZ	Construcción	2140	PROMOCION CULTURAL	Festivales y Proyectos Culturales			
2	TAQUILLA TEQUILA	Actividades Recreativas	2590	ARQ. CARLOS PEREZ	Gr. de Construcción	2141	ISMAEL ARJONA	Coord. De Juegos Tradicionales			
3	RENTA SKORKEL / SEATREX	La Actividad Recreativas	2591	VENDY RODRIGUEZ	Asistente de Construcción	2142	FAX	Arte y Cultura			
4	RENTA PLAYA	Actividades Recreativas	2592	ARIEL RODRIGUEZ	Supervisor de maquinaria	2143	NORMA NARANJO	Asistente Subdir. Arte y Cultura			
5	TIENDA TIJERONES	Actividades Recreativas	2593	HILARIO BRICEÑO	Coord. Administrativo	2144	OFICINA DE AUDIO	JEFATURA DE AUDIO			
6	SALIDA RIO	Actividades Recreativas	2594	CONSTRUCCION	Residente de Obra	2145	CABINA DE ILUMINACION	JEFATURA DE ILUMINACION			
7	MARIA JOSE	Asist. Goia. Act. Recreativas	FAUNA			2146	LABORATORIO ELECTRONICA	JEFATURA DE LABORATORIO DE ELECTRONICA			
8	NADIA PICASO	Asist. Subdir. Ventas Internas	FAUNA			2147	CLAUDIA GASCA	Asistente Administrativa			
9	LIC. MANUEL MUÑOZ	Subdir. Ventas Internas	2003	ARGELIA GARCIA	Asist. Dirección Gral.	2148	BASILIO HERNANDEZ	Supervisor de Utilería y Escenografía			
10	ENTRADA RIO	Goia. Actividades Recreativas	2001	FAX	Dirección General	2149	NEIDY CABALLERO	Asistente Dirección Artística			
11	FERNANDO FERNANDEZ	Goia. Actividades Recreativas	2009	LIC. ELIZABETH LUGO	Dirección de Operaciones	2150	MARTA MATU	Jefatura Vinculación Cultural			
12	CAJA 1XCARET PLUS	Actividades Recreativas	2010	JULIETA GONZALEZ	Asistente Dir. Op.	2151	NELSON GOMEZ	Jefatura de exhibición y animación cultural			
13	SUP. ACTIVIDADES RECREATIVAS	Actividades Recreativas	2011	LORENA DOMINGUEZ	Gerencia de Soporte de Operaciones	2152	ANGEL MAY	Jefatura Administrativa			
14	MULTITAUILLAS	Actividades Recreativas	2008	PAMELA RAMIREZ	Asist. Seguridad Integral	2153	JOSE RODRIGUEZ	Subgerente Área Técnica			
15	SUPERVISOR ACT. RECREATIVA	Actividades Recreativas	2015	DAGO ANGUIANO	Gerente de Seguridad Integral	2154	PEDRO RUIZ/ENRIQUE MEZAJUSTO UN	AREA TECNICA			
16	RENTA LOCKERS MUSEO	Actividades Recreativas	FOTOGRAFIA			2155	DANIEL BOJORQUEZ	subgerencia operación y Producción			
17	CAJAS 2XCPLUS	Actividades Recreativas	2470	BIOL. RODOLFO RAIGOZA	Gerencia Central de Fauna	2156	EDUARDO ESCAMILLA	Gr. Operación y Producción			
18	SUP. RIOS	Coord. Op. Noplas Pios y Lockers	2471	LAURA VALDÉS	Asistente de Gerencia Central	2157	ANDRES CAMPOS	Director de Danza, Baile y Juegos tradicionales			
19	MODULO LAGUNA	Actividades Recreativas	2472	JORGE VILLEGAS	Jefatura de Exhibición y Soporte	2158	LIC. LETICIA AGUIERREBERRE	Subdir. Arte y Cultura			
20	RENTA ANORKEL RIO	Actividades Recreativas	2473	BECKY GAMBOA	Jefatura de Administración	2159	ERIK GONZALEZ	Director de Actuación y Canto			
21	FHS THERAPY	Actividades Recreativas	2474	ELBA LOPEZ	Jefatura de Normatividad	2160	MANUEL CERVANTES	Director Musical Área Artística			
22	LIZBETH GOMEZ	Actividades Recreativas	2475	LIDIA BÉSTAIN	Coordinación Laboratorio Hidrobiológico	2161	ALEJANDRA SAHAGUN	Yestuarista Presidente			
23	ALEJANDRA RAMIREZ	Goia. Op. De Ventas Internas	2476	ALEJANDRO PAVLING	Coordinación de Soporte	2162	SINFONIANO ECACAB	Jefatura de Espectáculos Ecuestre			
24	ALIMENTOS Y BEBIDAS			2477	ANA CERÓN / VICTORIA HOLGUIN	Coordinación de Soporte	2163	COORD. MUSICOS Y CANTORES	Arte y Cultura		
25	INGRID ORTIZ	Asistente del chef Ejecutivo	2477	KAROL SEPÚLVEDA/NALELY ALA	Conservación y Educación	2164	ROSA HERNANDEZ	Director Artístico			
26	ORLANDO TREJO	Chief Ejecutivo	2477	MARTIN GONINEZ	Coordinación de Equinos	2165	FERNANDO HERRERA	Juan Adán			
27	ROBERTO VAZQUEZ	Analista de Costos A y B	2478	LORENA MACIAS/JOSUE GARCIA UN	Salud Animal	2166	SILVIA GUERRERO	Subgerencia de Diseño y Arte			
28	ISABEL CRUZ	Alimentos y Bebidas	2478	CARLOS RODRIGUEZ/ANITA VICA	Aviario	2167	TRAVESIA SAGRADA MAYA	Arte y Cultura			
29	AGUSTIN CRUZ	Subdir. De A y B	2479	GABRIELA LARA	Enlace operativo Jefatura de Salud Animal	2168	ALICIA ZAMORA	Coord. De Jugadores de Pelota			
30	ITZEL CHAVEZ	Alimentos y Bebidas	2480	FERNANDO MEDOZA	Jefatura de Bienestar Animal	2169	LEILA FRANCO	ARTE Y CULTURA			
31	OFICINA BARES	Alimentos y Bebidas	2481	MARCO TEGUENING BARAJAS	Bienestar Animal	2170	GILMA MARTIN	ARTE Y CULTURA			
32	OFICINA CHEF STEWARD	Alimentos y Bebidas	2482	JUAN SOLANO/ELVIA SOLANO	Matrimonio y Exhibición	2171	BERTHA MARTIN	ARTE Y CULTURA			
33						2172	GEORGESVA TAMEZ	JEFATURA DE VIDEO			
							ROBERTO CASTRO	JEFATURA DE MECANICA TEATRAL			

Ilustración 4. Parte de lista de extensiones Xcaret.

EMPRESAS CORPORALES DE Xcaret																	
Ext.	Nombre	Responsable	Ext.	Nombre	Responsable	Ext.	Nombre	Responsable	Ext.	Nombre	Responsable	Ext.	Nombre	Responsable	Ext.	Nombre	Responsable
CABERA DE SERVIDORES			INSTRUMENTACIÓN DE SISTEMAS			INSTRUMENTACIÓN EXPERIENCIAS Xcaret			EXPERIENCIAS Xcaret			ÁREA COMERCIAL					
1	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2588	ROBERTO HERRERA	Subgerencia de Sistemas	2589	GEORGINA MUÑOZ	Asist. de Dirección Corporativa	2590	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte	2591	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2592	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
2	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2589	CANDIDA RIVERA	Asist. Subdir. Sistema	2590	CP. JUAN HERNAN SOBRIANO	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2593	OPERACION TOURS GUATE	Area Comercial	2594	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2595	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
3	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2590	ANTONIO HERRERA	Gerente de Operaciones de Mantenimiento	2596	CECILIA RODRIGUEZ	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2596	OPERACION TOURS GUATE	Area Comercial	2597	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2598	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
4	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2591	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2597	FERNANDO FRANCO	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2599	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2600	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2601	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
5	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2592	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2598	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2602	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2603	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2604	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
6	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2593	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2599	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2604	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2605	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2606	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
7	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2594	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2600	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2606	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2607	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2608	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
8	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2595	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2601	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2608	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2609	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2610	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
9	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2596	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2602	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2610	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2611	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2612	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
10	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2597	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2603	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2612	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2613	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2614	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
11	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2598	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2604	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2614	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2615	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2616	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
12	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2599	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2605	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2616	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2617	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2618	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
13	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2600	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2606	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2618	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2619	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2620	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
14	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2601	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2607	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2620	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2621	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2622	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
15	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2602	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2608	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2622	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2623	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2624	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
16	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2603	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2609	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2624	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2625	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2626	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
17	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2604	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2610	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2626	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2627	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2628	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
18	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2605	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2611	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2628	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2629	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2630	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
19	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2606	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2612	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2630	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2631	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2632	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
20	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2607	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2613	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2632	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2633	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2634	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
21	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2608	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2614	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2634	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2635	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2636	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
22	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2609	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2615	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2636	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2637	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2638	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
23	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2610	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2616	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2638	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2639	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2640	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
24	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2611	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2617	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2640	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2641	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2642	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
25	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2612	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2618	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2642	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2643	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2644	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
26	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2613	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2619	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2644	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2645	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2646	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
27	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2614	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2620	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2646	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2647	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2648	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
28	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2615	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2621	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2648	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2649	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2650	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
29	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2616	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2622	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2650	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2651	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2652	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
30	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2617	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2623	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2652	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2653	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2654	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
31	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2618	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2624	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2654	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2655	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2656	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
32	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2619	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2625	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2656	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2657	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2658	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
33	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2620	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2626	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2658	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2659	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2660	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
34	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2621	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2627	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2660	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2661	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2662	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
35	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2622	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2628	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2662	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2663	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2664	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
36	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2623	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2629	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2664	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2665	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2666	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
37	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2624	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2630	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2666	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2667	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2668	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
38	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2625	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2631	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2668	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2669	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2670	ROBERTO BOTELLO	Subdir. De Transporte
39	CECILIA RODRIGUEZ	Asistente de Atención al Cliente	2626	PROYECTOS SISTEMAS	Asistente de Mantenimiento	2632	ROBERTO HERRERA	Gerente de Operaciones Experiencias Xcaret	2670	EXPERIENCIA Xcaret	Area Comercial	2671	ROBERTO HERRERA	Subdir. De Transporte	2672		

UNIDADES CORPORATIVAS DE APOYO											
Ext.	Usuario	Departamento	Ext.	Usuario	Departamento	Ext.	Usuario	Departamento	Ext.	Usuario	Departamento
CADENA DE SUMINISTRO			SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS			DIRECCIÓN CORPORATIVA EXPERIENCIAS Xcaret			ÁREA COMERCIAL		
1	2019	ALEJANDRO KUTCO	2019	ROBERTO HERRAI	Subdirección de Sistemas	2590	GERONIMO MUÑOZ	Asist. Dir. Dirección Operativa	2264	ROBERTO BOTELO	Subscia. De Transporte
2	2015	RECEPCION DE HERMANOS	2015	OLIVIERA LUNA	Asist. Subdir. Sistema	2591	CP. JUAN MANUEL SORIANO	Dirección Corporativa Experiencias Xcaret	2265	RODRIGO MUÑOZ	Asist. Gcía. Flota/Transporte
3	2015	SUNINGSTRÓS Y PAFLEENA	2015	ANTONIO MONGATÓ	Gcía. De Desarrollo de Aplicaciones	CÍRCULO DE PRODUCTIVIDAD			2266	OPERACION TOURS GRUPE	Área Comercial
4	2013	OMARÍAZ	2015	APLICACIONES	Dirección de Bases de Datos	2320	FERNANDO FRANCO	coordinación de Crear la productividad	2267	SERGIO ESCOBAR	Jefatura de Relaciones Públicas/Marketing
5	2340	JACQUELINE BINAGHI	2015	PROYECTOS SISTEMAS	Analista Programador	2321	DOBA ROMO	Gerencia de Crear la productividad	2268	Subscia. De Operaciones	Subscia. De Operaciones
6	2341	BETHUL JIMENEZ	2017	APLICACIONES	Líder Aplicación	2322	RAUL GONZALEZ	coordinación de Crear la productividad	2269	ESPERANZA GALLEGO	Asist. Subscia. De Operaciones
7	2342	PAOLA CERRANTES	2016	MARCO ANTONIO RAMIREZ	Analista Programador	ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA			2270	LIZETH ALVAREZ	Dirección Comercial
8	2344	ALEJANDRO SILVÁN	2011	ULISES SOSA	Analista Programador	2202	SUPERVISORES ENTRADA	FINANZAS Y CONTROL	2271	VALENTINA MENA	Gcía. De Ventas Riviera Maya
9	2346	ANKAREN LOPEZ TREJO	2019	BARTOLO ORODOYA	Cosultor Interno	2206	ABRAMO DORON	FINANZAS Y CONTROL	2272	YENISE SOLANO	Ejecución de Cuenta Vta. Riviera Maya
10	2346	FAO COMPRAS ACTIVOS	2011	SANDY MATOS	Cosultor Interno	2206	ABRAMO DORON	FINANZAS Y CONTROL	2273	ELOISA RODARTE	Subscia. De Ventas Riviera Maya
11	2347	DESIREE VIGUERAS	2011	OSMAR ANDRÁDEG	Cosultor Interno	2318	CP. JOSE MARIA FLORES	Saldo. De Finanzas y Control	2274	CLAUDIA RAZ	Gcía. Ventas Riviera Maya
12	2348	YASIRA GARCIBUO	2012	MARIELA CHIHUAL	Analista Programador	2311	LAURA PECH	Gerencia de Egresos	2275	ARIBELLE FERNANDEZ	Ejecución de Cuenta Vta. Riviera Maya
13	2351	GISELLE CASANOVA	2012	ENRIQUE CARGENAS	Cosultor Interno	2312	LOURDES HERNANDEZ	Gerencia Fiscal	2276	MIRKABELAH	Ejecución de Cuenta Vta. Riviera Maya
14	2351	JUAN MANUEL HOQUEL	2012	LOURDES HERNANDEZ	Gcía. De Proyecto de Júpiter	2312	OSVALDO MEDINA	Auxiliar de Cuenta por pagar	2277	ERIKAHITO	Ejecución de Cuenta Vta. Riviera Maya
15	2355	DIANA OCHOA	2012	GABRIEL GRIHARDOS	Jefatura de Desarrollo de Foto Sistema	2314	CIENTAS POR PAGAR	Auxiliar de Cuenta por pagar	2278	ZENAGABAY GALLEGO	Asist. Dir. Ventas Riviera Maya
16	2356	CARLOS ARMIENS	2014	ROOSEVELT RIVERA	Asist. Dir. Proyecto	2315	CIENTAS POR PAGAR	Financ. Operativa	2279	MERSEDESUVIEL	Asist. Dir. Ventas Riviera Maya
17	2357	CORRADO GUTIERREZ ESPARZA	2016	GUSTAVO GALVAN	Cosultor Interno	2316	JUAN BETANZOS	Administración	2280	INVESTADORES SIM	Área Comercial
18	2358	SERGIO GONZALEZ	2017	ROBERTO DIAZ	Analista Programador	2317	FREDY TUO	Analista de Seguridad Social y Hábitat Pk.	2281	MOSES FRAZ	Supervisor Proveedor Riviera Maya
19	2359	JOSE UGAR GARRIBAY	2019	ASIER RIVERO	Analista Programador	2318	ROSALINDA AZCORRA	Gerencia Control de OTC	2282	YOUS	Operador
20	2361	ALEJANDRO GUTIERREZ	2019	EMMANUEL UO	Analista Programador	2319	ANGEL RAJON	Jefatura de Nómina	2283	JACOB MARTINEZ	Jefatura de Zona Arqueológica
21	2362	JOHNN OLARI	2019	MARCO SAN JUAN	Jefatura Help Desk	2321	ELSA TAV	Asst. de Inventario y Bancos	2284	MIGUEL PUIGA	Jefatura de Operaciones Riviera Maya
22	2362	EDWIN BARRASA	2015	SOPORTE HELP DESK	Subdirección de Sistemas	2322	SAMUEL SANCHEZ	Gerencia de Ingresos	2285	CLAUDIA RAZ	Jefatura de Marco
23	2364	HELENA ANILA	2010	INFRAESTRUCTURA	Seguimiento de Help Desk	2323	MARÍA LOPEZ	Asist. Dir. Gcía. De Ingresos	2286	DANIEL VALENCIA	Coord. De Finanzas y Logística
24	2365	ADALBERTO KUNUL	2017	SOPORTE HELP DESK	Subdirección de Sistemas	2324	EGRESOS	Financ. Operativa	2287	RELACIONES PUBLICAS 3D	RRPP
25	2364	GABRIELA CORONA	2018	SOPORTE HELP DESK	Subdirección de Sistemas	2325	CIENTAS POR PAGAR	Financ. Operativa	2288	CARLOS ANTONIO RODRIGUEZ	Jefatura de Proveedor
26	2367	FRANCISCO GARCIA	2019	INFORMACION	Subdirección de Help Desk	2326	COSTOS	Financ. Operativa	2289	EDWIN DELGADO OSORIOS	Coord. De Transporte y Calabazador
27	2364	RECEPCION DE MATERIAL	2019	SOPORTE HELP DESK	Subdirección de Sistemas	2327	INGRESOS	Financ. Operativa	2290	PROMOTORES VENTAS	Área Comercial
28	2417	REYNA PORTILLO	2019	SOPORTE HELP DESK	Subdirección de Sistemas	2328	LENTY MARGUEZ	Encargada de caja general	2291	PROMOTORES VENTAS	Área Comercial
29	2421	MARIA FERNANDA BOYTTES	2016	ANALISTA DE PROCESOS	Analista de Proceso y Sistema	2329	FALTY CASH CONTABILIDAD	Financ. Operativa	2292	CARLOS HERNANDEZ	Gcía. General Rentas
30	4012M	HUBERTO TRUJILLO	2018	ANA MORALES	Subdirección de Comunicaciones	2330	ANIELLE SALGADO VARGAS DE	Financ. Operativa	2293	BRISA GARCIA	Asist. Subdir. Oper.
31	4012M	FATIMA SOLIS	2014	OLIVER FLORES	Seguimiento de Comunicaciones	2331	LIANA HERRERA	Jefatura Ingresos	2294	DIEGO VELA ZOO	Taller de Transporte
32	3196	ALEJANDRA PUERTO	2016	JHONNY PUO	Seguimiento de Comunicaciones	2332	LUIS AVILA	Jefatura de Egresos	2295	RAFAEL ROQUE	Asist. Subdir. Oper.
33	4022	ISRAEL REYES	2017	SITE CONTABILIDAD	Subdirección de Sistemas	2333	MARIELA VIVINO	Planificación Financ.	2296	ENTRADA AL HACEN	Asist. Subdir. Oper.
34			2012	IMPERIO ESTRADA	Administrador de Telecomunicaciones	2334	FREDY ORDOZ	Financ. Operativa	2297	JORGE FIGUEROA	Asist. Subdir. Oper.
35			2011	COMUNICACIONES	Gerencia de Telecomunicaciones	2335	SUPERVISORES OJAS	Financ. Operativa	2298	ALICIA SOGA	Jefatura Callcenter
36			2011	VICTOR ESTRELLA	Subgerente de Infraestructura	2336	CIENTAS POR COBRAR	Financ. Operativa	2299		
37			2014	ANTHONY PENA	Monitor de HOC	2337	VERONICA ROSALES	Asst. de Inventario y Bancos	2300		
38			2012	ENRIQUE SOLIS	Subdirección de Sistemas	2338	ACTIVOS FIJOS	Jefatura de Activo	2301		
39			2014	BERNABARRA	Jefatura de Servicio Control	2339	CIENTAS POR COBRAR	Financ. Operativa	2302		
40			2011	EDUARDO GONZALEZ	Jefatura de Servicio Control	2340	TELEFONIA	Jefatura de Egresos	2303		
41			2012	ALBERTO RAY	Supervisor de Mantenimiento	2341	GUADALUPE FERRAZ CHI	Coordinador de Experiencia Xcaret	2304		
42			2019	ESQUIVALLOS	Seguimiento de Comunicaciones	2342	ISIDRO BLANCO VIZCARRA MARTINEZ	Coordinador de Experiencia Xcaret	2305		
43			2019	SITE UCAS	Infraestructura	2343	CIENTAS POR PAGAR	Auxiliar de Cuenta por pagar	2306		
44			2012	FRANCISCO GONZAL	Gerencia de Sistema y Proceso	2344	REYNA PORTILLO	Planificación Financ.	2307		
45			2011	JULIAN HINES	Líder de Aplicación	2345	CARLOS DIAZ	Financ. Operativa	2308		
46					ADJUTORIA	2346	FRANCISCO ORDOÑEZ	Jefatura de Cuenta por Cobrar	2309		

Ilustración 6. Parte de lista de extensiones UCAS - Xcaret.

XPLOR											
EXT.	USUARIO	DEPARTAMENTO	EXT.	USUARIO	DEPARTAMENTO	EXT.	USUARIO	DEPARTAMENTO	EXT.	USUARIO	DEPARTAMENTO
ALIMENTOS Y BEBIDAS											
3030	REST. TROGLODITA	Encargado A y B Xplor	3070	SALIDA CASCO	ATV	3000	ZEIDA US	Asist. Gcía. Operativo Xplor	3001	ARMANDO RUIZ	Gerente Operativo Xplor
3031	REST. TROGLODITA	Cocina A y B Xplor	3071	BASTHI VALLE	Coord. ATV	3002	FELIX REYES	Sub. Gcía. Operativo	3003	PAOLA COLORADO	Asist. Sub Gcía. Operativo Xplor
CAPITAL HUMANO											
3090	KARINA FERRAL	Asist. De Capital Humano Xplor	ÁREA COMERCIAL			3004	SUPERVISOR RIO	Subdirección Xplor	3005	SUPERVISOR TIROLESAS	Subdirección Xplor
3091	LIMBER SANCHEZ	Coord. De Formación y Desarrollo	3050	OPERACION TOURS	Área Comercial	3006	CAPACITACION Y ANALISIS DE RIESGO	Subdirección Xplor	3007	SUPERVISOR EPIS	Subdirección Xplor
3092	CAROLINA MARTINEZ	Jefatura de Personal Xplor	3051	PAOLA FUENTES	Jefatura de RRPP Xplor	3008	SUPERVISOR ANFIBIOS	Subdirección Xplor	3009	TORRE ESCENICA	Subdirección Xplor
3093	EMMY CHAVEZ	Atracción y Retención	COMPRAS			3010	LUIS ZERMENO	Supervisor Tec. De Tirolesas	3011	DESARROLLO TECNICO	Desarrollo Técnico
3094	ATRACCION DE TALENTO	Atracción y Retención	3110	ALEJANDRA PUERTO	Comprador	SISTEMAS					
GERENCIA DE FOTO											
3141	GERENCIA FOTO XP	GERENCIA FOTO XPLOR	FINANZAS CORPORATIVA			3180	SITE SISTEMAS XPLOR	SISTEMAS	TIENDAS		
3142	JEFATURA FOTO	Jefatura De Foto Xplor	3130	CAJA GENERAL XPLOR	Finanzas Corporativa	3190	TIENDA ACUATIZAJE	TIENDAS	3191	TIENDA CORAZON XPLOR	TIENDAS
3143	CAJA FOTO XPLOR	Gerencia Foto	3072	TAQUILLAS XPLOR	FINANZAS CORPORATIVA	3192	TIENDA ESTACIONAMIENTO XP	TIENDAS	3193	TDA. ESTACIONAMIENTO XP	TIENDAS
3144	CAJA FOTO XPLOR	Gerencia Foto	3073	TAQUILLA OP. TOURS 3	FINANZAS CORPORATIVA						
3145	VENTAS POR INTERNET	Gerencia Foto	3074	TAQUILLA OP. TOURS 1 Y 2	FINANZAS CORPORATIVA						
3146	CAJA FOTO ACUATIZAJE	Gerencia Foto									
3147	ENRIQUE GÓMEZ	Supervisor Tec. De Foto	3160	ENFERMERIA XPLOR	SERV. GLES.						
3147	ENRIQUE GÓMEZ	Supervisor Tec. De Foto	3162	ALMACEN MTO XP	SERV. GLES.						
3147	VENTAS POR INTERNET	Gerencia Foto	3163	SUP MANTENIMIENTO XP	SERV. GLES.						
3147	VENTAS POR INTERNET	Gerencia Foto	3164	ÁREAS PUBLICAS	SERV. GLES.						

Ilustración 7. Lista de extensiones total Xplor.

	A	B	C	D	E	F	G
1	XENSES						
2							
4	Ext.	Usuario	Departamento	Ext.	Usuario	Departamento	
5	ACTIVIDADES RECREATIVAS			FOTO			
6	3500	YAKANKI ROMO		3640	RIGOBERTO HERNANDEZ		
7				3641	TECNICOS DE FOTO		
8							
9	ATENCION AL VISITANTE			OPERACIONES			
10	3520	ZAIRA ESCAMILLA		3670	GUILLERMO ROMEF	Gerente Operativo Xenses	
11	3521	MODULO ATV		3671	ANDREA PAT		
12				3672	RECEPCION		
13				3673	SALA DE JUNTAS		
14	CAPITAL HUMANO			3999	ENFERMERIA		
15	3540	ELDA LORENZO					
16	3541	CAPITAL HUMANO					
17							
18	CONTRALORIA ALMACENES			SERVICIOS GENERALES			
19	3560	ALMACEN TIENDAS		3620	JOAQUIN VERGARA		
20	3561	ALMACEN GENERAL		3622	SUPERVISORES		
21							
22	CONTRALORIA CAJA GENERAL			SISTEMAS			
23	3580	DOMINGO CHALE	TESORERIA	3690	SISTEMAS XENSES		
24	3581	AUXILIAR	AUXILIAR DE INGRESOS				
25							
26	CONTRALORIA TAQUILLAS			TIENDAS			
27	3600	LUIS CHABLE		3710	ALDO MORENO	JEFATURA DE PISO	
28	3601	TAQUILLA 1		3711	SUPERVISION TIENDAS		
29	3602	TAQUILLA 2		3712	TIENDA REHILETE 1		
30	3603	TAQUILLA 3		3713	TIENDA REHILETE 2		
31				3714	TIENDA REHILETE 3		
32				3715	TIENDA REHILETE 4		
				3716	XNACK 1		
				3717	XNACK 2		

Ilustración 8. Lista total de extensiones Xenses.

	A	B	C
1	XOXIMILCO		
2			
3	EXTENSION	PUESTO	USUARIO
4	5601	ENFERMERIA	JUAN CARLOS JIMENEZ
5	5614	JEFATURA DE SEGURIDAD	JUAN CARLOS JIMENEZ
6			
7	5602	SOPORTE A INFRAESTRUCTURA	CARLOS CRUZ
8			
9	5603	TIENDA LA CASITA	MARITZA BERZUNZA
10	5605	TIENDA JACALITO	MARITZA BERZUNZA
11			
12	5615	ADMINISTRACION	MARCO HERNANDEZ
13	5604	ASISTENTE ADMIN	OCTAVIO ORTEGA
14			
15	5606	TAQUILLAS	MANUEL GARCIA
16	5612	CAJA GENERAL	EDUARDO LOPEZ
17			
18	5607	JEFATURA SERV.GRALES	RUBEN CETZ
19	5609	ASISTENTE SERV.GRALES	SELENE ESCORCIA
20			
21	5611	CORDINADOR AYB	RICARDO ERAÑA
22			
23	5613	CORDINADOR ATV	JORGE ARGAEZ
24			
25	5610	JEFATURA C.H	SANDRA URBINA
26			
27	5608	ENCARGADO ALMACEN	HIPOLITO BASTO
28			

Ilustración 9. Lista total de extensiones Xoximilco.



Ilustración 11. Representación de las UDN.

Posteriormente se identificó la conexión como está actualmente en las unidades de negocio, esto para poder tener en claro cómo es que se lleva a cabo la comunicación entre los demás lugares, y de qué manera es que se enlaza, ya sea estas con una antena que expande la conexión, o de conmutador a conmutador, así mismo de cómo es que realizan las llamadas hacia otras unidades de negocio de donde se identificará si generan algún costo por la comunicación.

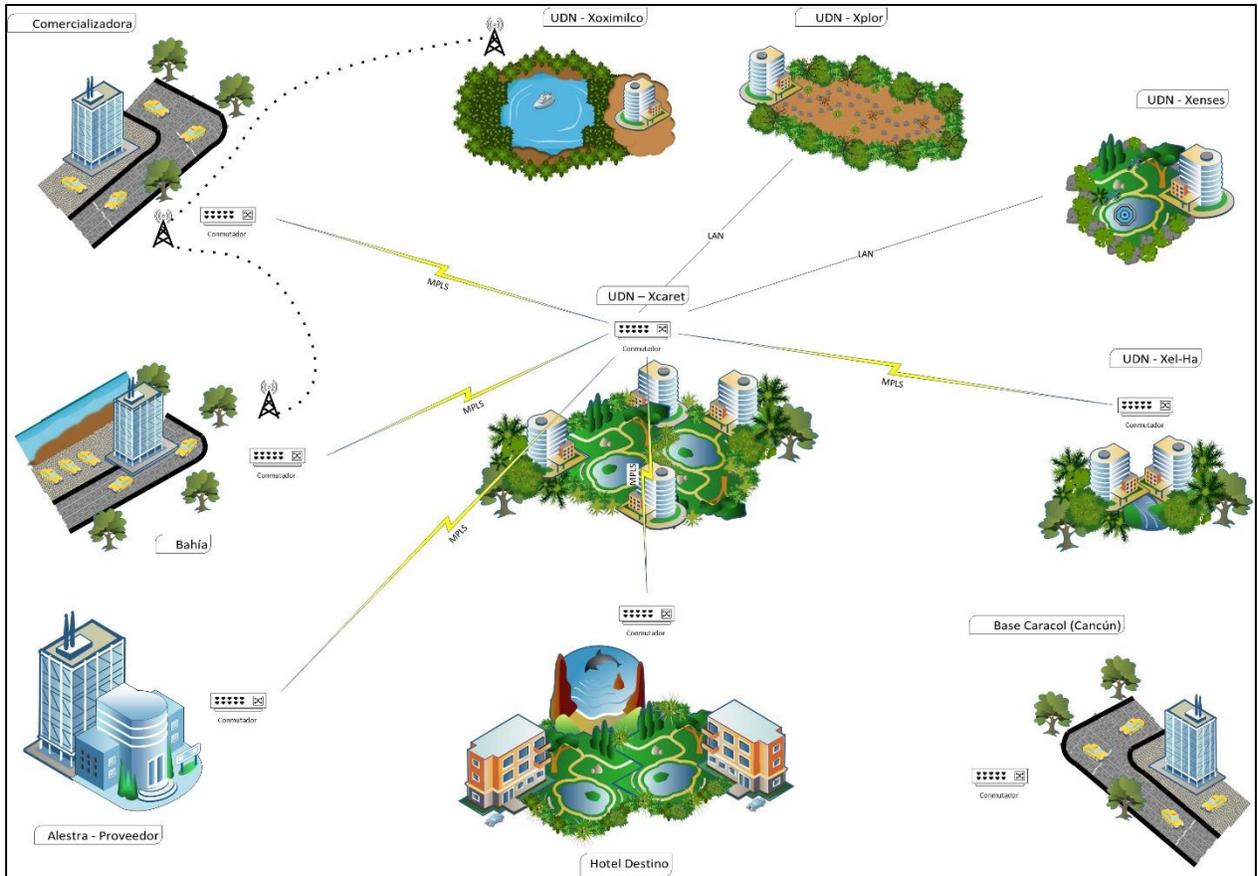


Ilustración 12. Representación de la comunicación GEX.

Una vez realizando la conexión, se definieron la cantidad de teléfonos que cuenta cada uno de los parques, esto con la finalidad de tener en cuenta la capacidad del enlace que se tiene actualmente, así mismo de que al realizar el cambio del conmutador sean firmados esas cantidades de teléfonos que se tienen actualmente.

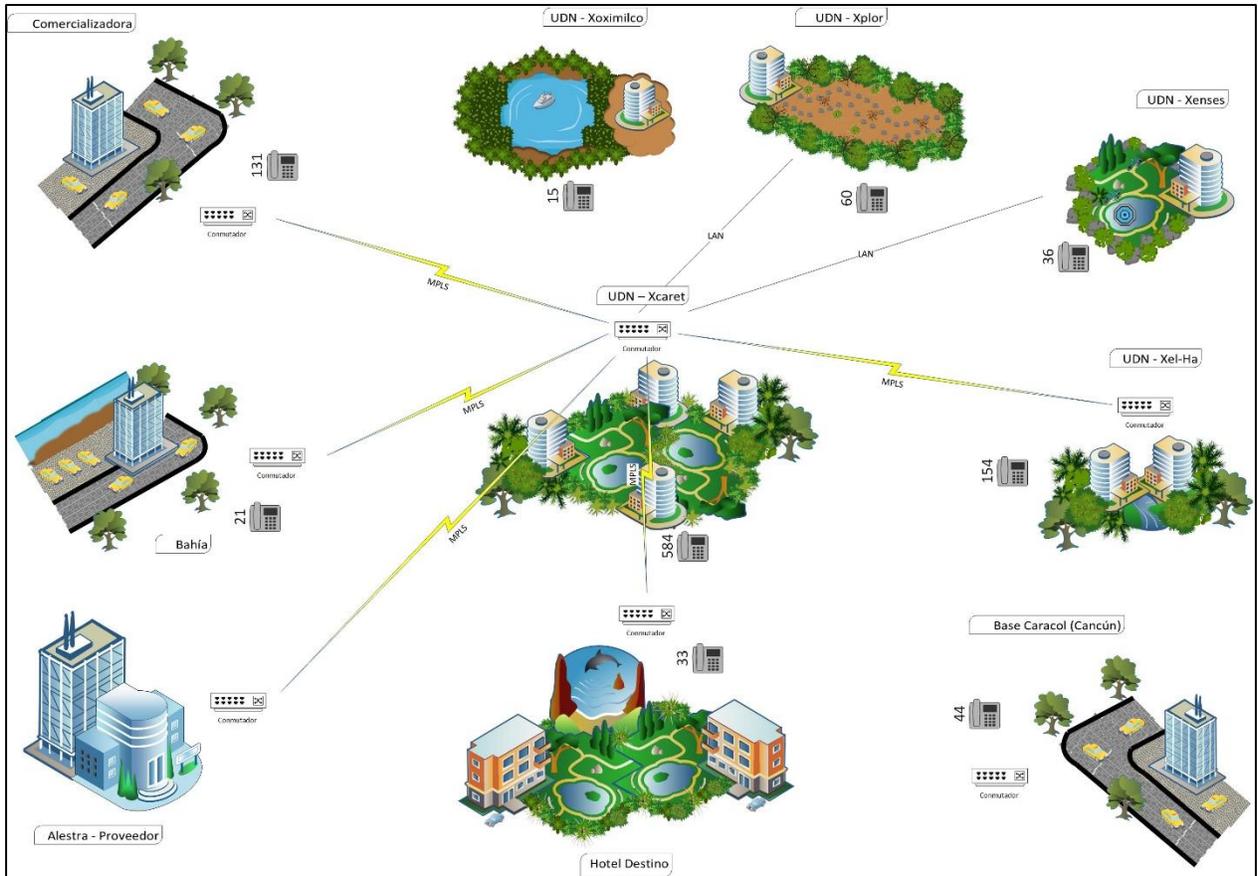


Ilustración 13. Representación de la cantidad de teléfonos en GEX.

Una vez estableciendo el cómo está actualmente las instalaciones, se recabó la información y en una representación en general, la comunicación entre parques queda de la siguiente manera; con esto se obtuvo una visión más clara de la situación en la que esta Grupo Experiencias Xcaret en cuanto a la transferencia de voz.

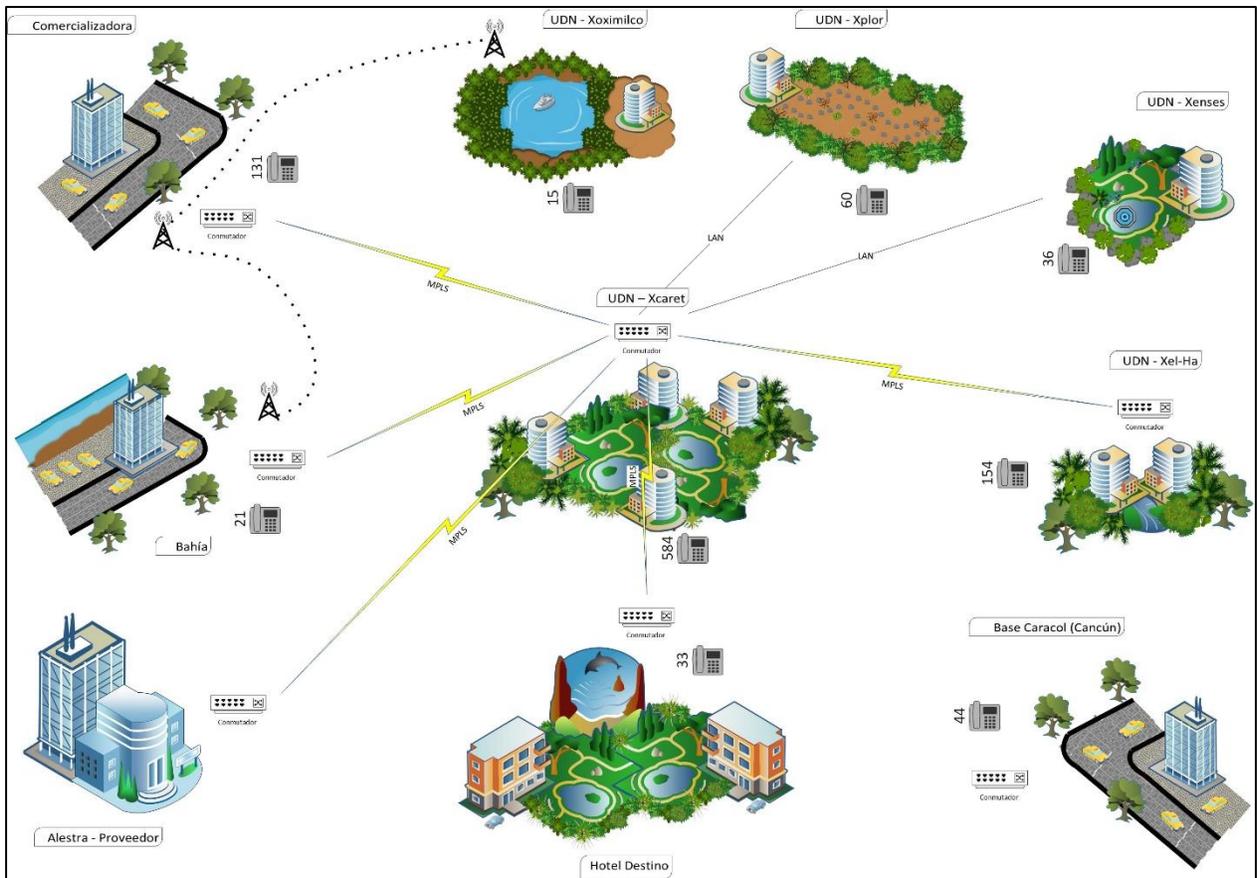


Ilustración 14. Representación general de comunicación en GEX.

Así mismo se analizaron las características de los equipos que se iban a implementar en el proyecto de telefonía, por lo cual, a continuación se muestran las características del conmutador que se implementó y los equipos telefónicos.

- **Conmutador AVAYA G450 Media Gateway**

Puede configurarse con un Servidor S8300 o S8500. Está compuesto por un chasis alto 3U montado sobre un soporte con un Supervisor Main Borrard Module, Power Supplies, Fan Tray, recursos DSP y memoria removibles, junto con ocho ranuras Media Module compatibles con T1/E1, ISDN-BRI, interfaces WAN, teléfonos analógicos o digitales, y líneas troncales.

El G450 puede soportar hasta 450 usuarios cuando se implementa como Gateway de sucursal en una sucursal de mediana a grande de una empresa grande o un centro de llamadas.



Ilustración 15. Conmutador AVAYA.

Descripción de los puertos del conmutador

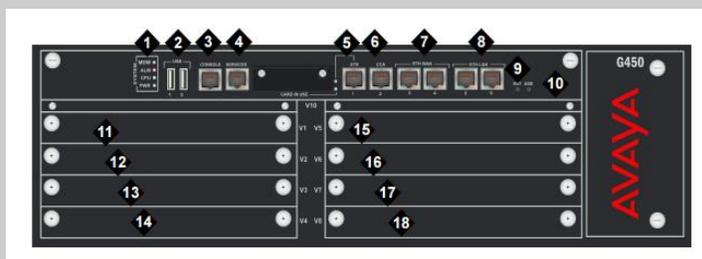


Ilustración 16. Conmutador trasero AVAYA.

1. LED del sistema	10. Botón ASB
2. Puertos USB	11. V1 – ranura para módulo de medios estándar o servidor S8300
3. Puerto de consola	12. V2 – ranura para módulo de medios estándar
4. Puerto de servicios	13. V3 – ranura para módulo de medios estándar
5. Puerto de ETR (Relé de transferencia de emergencia)	14. V4 – ranura para módulo de medios estándar
6. Puerto CCA (Adjunto de cierre de contacto)	15. V5 – ranura para módulo de medios estándar
7. Puertos ETH WAN	16. V6 – ranura para módulo de medios estándar
8. Puertos ETH LAN	17. V7 – ranura para módulo de medios estándar
9. Botón RST	18. V8 – ranura para módulo de medios estándar

- Equipos telefónicos implementados

- Teléfono AVAYA 1608 IP



Ilustración 17. Teléfono AVAYA 1608.

- Teléfonos IP Avaya one-X Deskphone
 - Supervisores “Call Center”: Teléfono IP 9640 AVAYA
 - Ejecutivos “Call Center”: Teléfono IP 9610
 - Software Avaya one-X Deskphone.



Ilustración 18. Teléfono AVAYA 9640.



Ilustración 19. Teléfono AVAYA 9610.

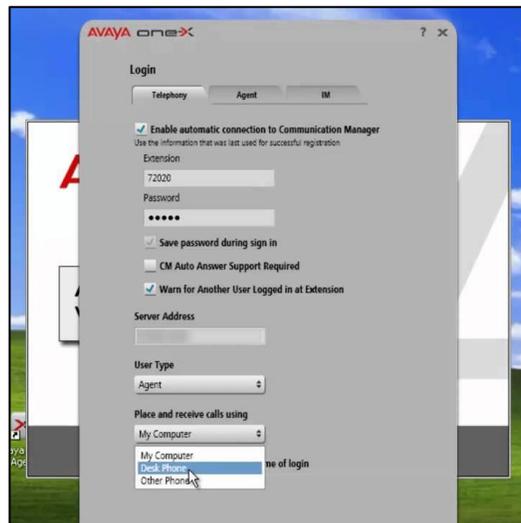


Ilustración 20. Software AVAYA One - X Deskphone.

- Teléfonos analógicos Avaya
 - Personal de Áreas: Teléfono analógico Avaya 6211.
 - Teléfonos IP Avaya
 - Gerencia de áreas: Teléfono IP con pantalla Avaya 4630.
- **Cableado**
 - T1/E1
 - Consola (RJ45 macho, DB9 hembra)
 - UTP RJ45
 - ETR
 - USB unidad Flash
 - RJ11
 - RJ9 Espiral

Así mismo en cuanto a la ubicación geográfica de las unidades de negocio en las que se realizó la configuración, el cambio de los equipos de telefonía y del conmutador son las siguientes:

- Conmutador Principal AVAYA
Ubicación: Xcaret Parque
Coordenadas geográficas: 20.5781722, -87.1213612

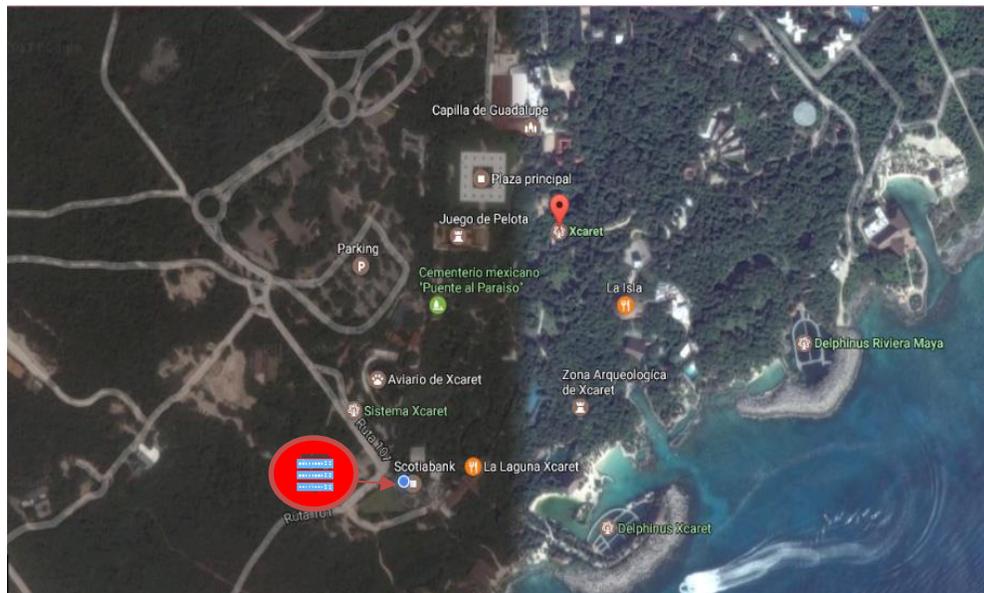


Ilustración 21. Ubicación geográfica de Xcaret.

- Conmutador AVAYA
Ubicación: Xplor Parque
Coordenadas geográficas: 20.5904713, -87.1215679

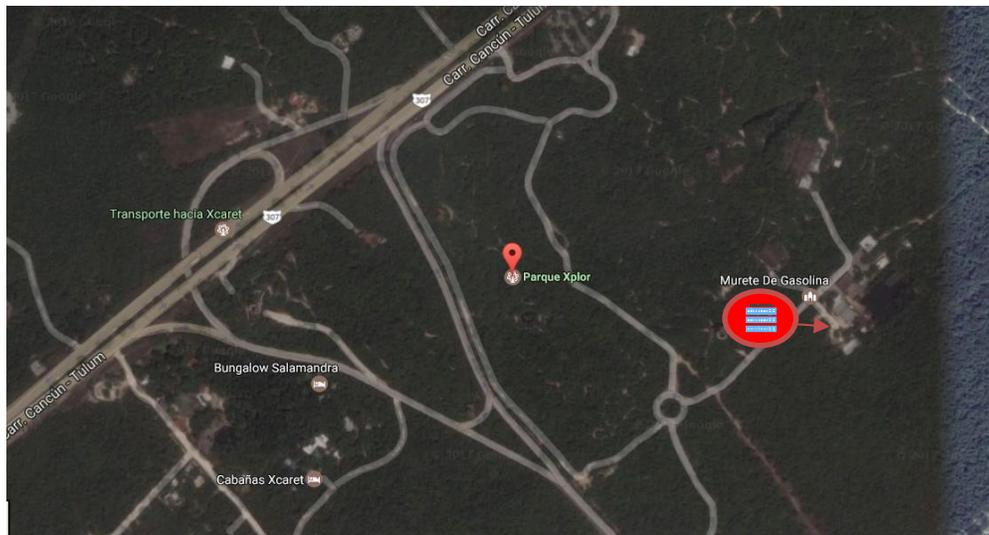


Ilustración 22. Ubicación geográfica de Xplor.

- Conmutador AVAYA
Ubicación: Xel-ha Parque
Coordenadas geográficas: 20.3193775, -87.3570812

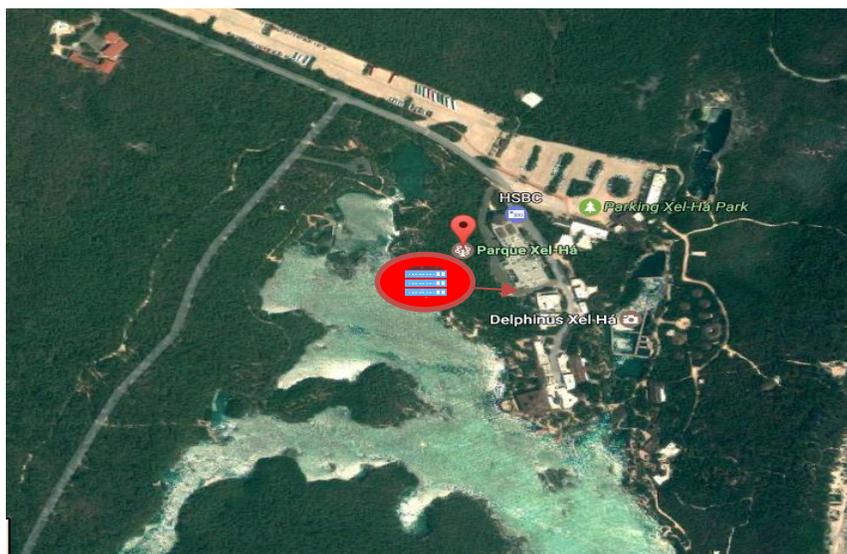


Ilustración 23. Ubicación geográfica de Xel-Ha.

Fase de construcción

Para poder realizar la mejora de comunicación entre cada una de las unidades de negocio y edificios por parte de Experiencias Xcaret, se realizó un diagrama del cual se tomó como referencia para poder visualizar los encases de envío de voz.

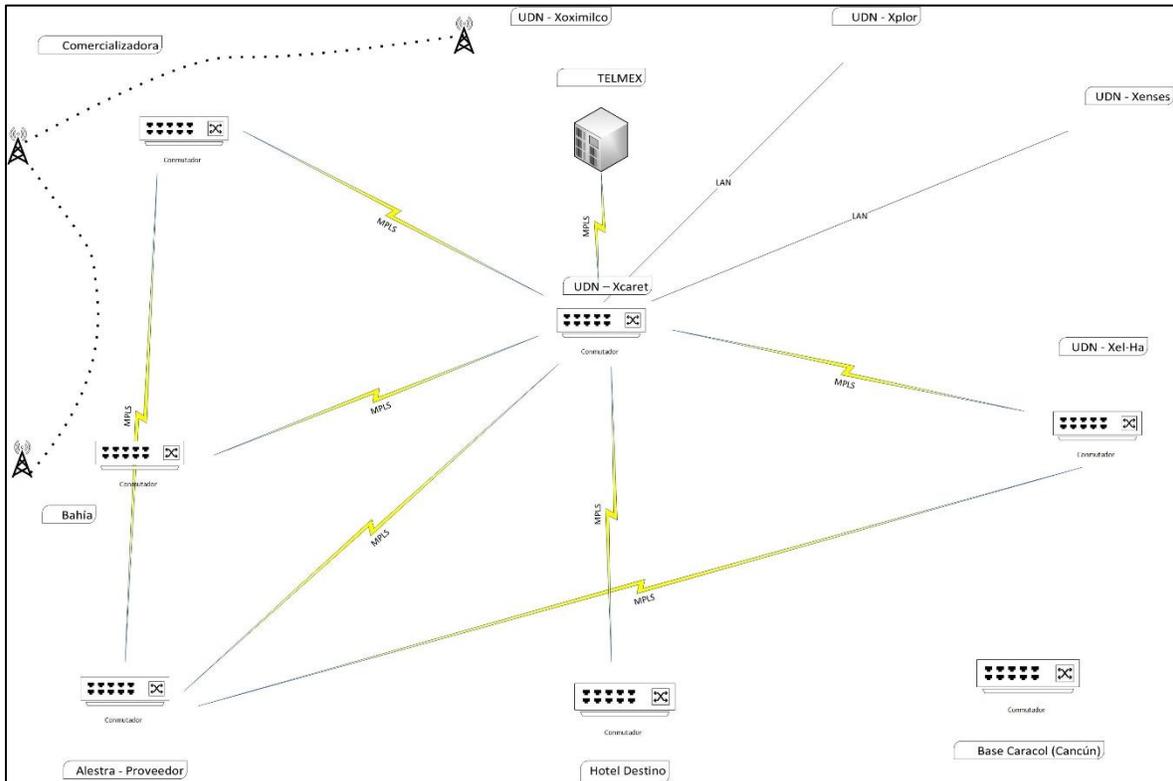


Ilustración 24. Diagrama de enlaces de comunicación

Posteriormente se llevó a cabo la realización del cambio de conmutador en la unidad de negocio "Xcaret", de donde previamente se hizo un aviso a los servicios que proporciona la compañía de Telmex, ya que se requería suspender momentáneamente el enlace que se tenía con el conmutador para no generar problemas, con lo que al dar aviso, se realizó el cambio durante las horas no laborales en todo el parque; del cual con el apoyo de la empresa de RT4

se hizo el traspaso de las líneas troncales del conmutador anterior por el nuevo que se implementaría, así mismo se implementó la configuración que realizaron la empresa de RT4.

Al implementar todo el proceso, se hizo nuevamente un aviso al servicio de Telmex para que estuvieran notificados de que el enlace estaba otra vez activo; después de activarse el enlace, se realizaron pruebas de funcionalidad, del cual se verificaron que las troncales estuvieran bien configuradas y que de esta no se tuviera problemas con la conexión establecida.

Una vez realizado el cambio, posteriormente se llevó a cabo la configuración de nuevos registro de extensiones en los teléfonos en la unidad de negocio de Xel-Ha, esto fue realizado por parte de RT4, del cual para poder realizarlo, se tomó como referencia los archivos generados anteriormente, y posteriormente se hizo la firma de los equipos telefónicos.

De igual manera se realizaron pruebas en los equipos telefónicos, del cual se verificaron que las extensiones estuvieran asignadas correctamente, así como también él envió de voz fuera fluido y no generara ruido al pasarse la información.

No obstante en Cancún, se llevó a cabo un cambio de conmutador en su edificio llamado "Comercializadora", del cual igual era de suma importancia, ya que en ella se ve relacionado con el CallCenter del parque de Xcaret, por tal motivo, si se caía el sistema en el edificio, se veía reflejado en el parque.

Para esto, se llevaron a cabo pruebas de funcionalidad en el parque de Xcaret, por tal motivo, se pidió en Cancún que dieran de baja su servicio, logrando así verse reflejado el problema que afectaba al parque, para poder solucionarlo se realizó una conexión local, con el fin de que al suspenderse el servicio en Cancún, el CallCenter de Xcaret seguiría funcionando localmente sin tener una comunicación con Comercializadora. En este se generaron pruebas para poder verificar los resultados que se obtenían al realizarse este proceso, no obstante cabe mencionar que esta actividad se llevó a cabo en horas no laborales en las dos empresas.

Una vez implementado el cambio de conmutador, las instalaciones de los equipos telefónicos y las configuraciones en cuanto a la comunicación, se generó un diagrama en el cual se representa, la funcionalidad de la red local si el conmutador de la unidad de negocio de Xcaret tuviera problemas en su conexión, por parte de los proveedores de Alestra (la empresa con la que ya cuentan el servicio para la transferencia de envió de voz y datos para todas las unidades de negocio) se mantendría la comunicación con los demás parques y sucursales en Cancún.

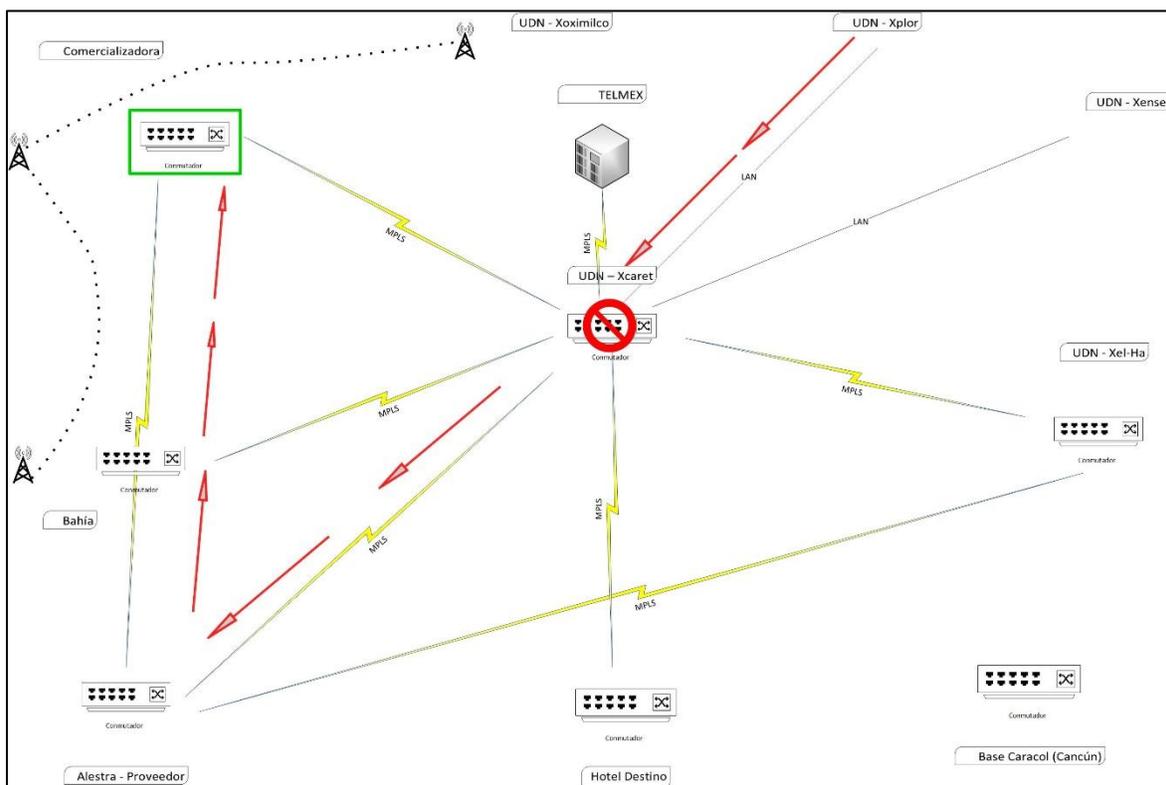


Ilustración 25. Diagrama de comunicación actual.

Programación del desarrollo del proyecto

No.	Actividad	Producto	P/R	SEMANAS														
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Reunión con los miembros de grupo E.X.	Documento Word (.docx)	P	■														
			R	■														
2	Reunión y presentación con el equipo de trabajo	Apertura de estadía (.pdf)	P		■													
			R		■													
3	Analizar los requerimientos de la empresa	Documento Word (.docx)	P		■	■												
			R		■	■												
4	Clasificación y asignación de extensiones telefónicas	Documento Word (.docx)	P			■	■											
			R			■	■	■										
5	Análisis de los recursos obtenidos	Documento Word (.docx)	P			■	■	■										
			R				■	■										
6	Cambio y configuración de conmutador y extensiones telefónicas	Documento Word (.docx)	P					■	■	■								
			R						■	■	■							
7	Realización de pruebas y corrección de fallas	Documento Word (.docx)	P							■	■							
			R							■	■	■						
8	Cambio y configuración de conmutador y extensiones telefónicas	Documento Word (.docx)	P								■	■						
			R									■	■					
9	Realización de pruebas	Documento Word (.docx)	P										■					
			R										■	■				
10	Entrega de sistema telefónico	Físico	P												■			
			R											■	■			
11	Cierre de estadía	Disco, documento de estadía	P													■		
			R														■	■
12			P															
			R															
13			P															
			R															

Resultados

Mediante las pruebas realizadas al sistema telefónico se lograron cumplir ciertos objetivos del proyecto que fueron planteados por el área de sistemas de redes e infraestructura de la empresa “Experiencias Xcaret”.

Uno de los objetivos logrados fue centralizar el sistema telefónico para tener una mejora en la administración de asignación y organización de extensiones telefónicas, de igual manera se logró reducir los costos en cuestión de llamadas que se realizaban para comunicarse entre parques.

También se logró reagrupar y reestructurar la asignación de extensiones telefónicas de acuerdo a su área y las restricciones para estas mismas, esto para permitir la comunicación interna y externa. Por otra parte se cumplió la instalación del cableado en los conmutadores así como en los teléfonos nuevos y ya existentes.

De acuerdo al plan de marcación que se propuso por parte del área de sistemas de redes e infraestructura de la empresa “Experiencias Xcaret” no fue de gran éxito, ya que en ocasiones se presentaban confusiones en la marcación entre parques porque no tenían un número clave para la marcación a un parque. De acuerdo al problema que se presentó, se llevó a cabo un nuevo plan de marcación, que constaba de una marcación a cinco dígitos, el cual contaría al inicio un número en específico asignado para cada parque. Con este nuevo plan de marcación se pretende tener una mejora en cuestión de la marcación entre parques y áreas, así como también de una identificación más rápida para la comunicación entre los mismos.

Conclusiones

En conclusión, el proyecto cumplió con las necesidades que la empresa “Experiencias Xcaret”, tenía en su momento; facilitando así la administración total del sistema telefónico, así como la asignación de extensiones a cada departamento/área con la que se cuenta.

No obstante, se presentaron varias dificultades en cuestión a la asignación de extensiones, ya que varias de estas fueron duplicadas y causaban confusión en la marcación hacia un área.

Esto se logró solucionar mediante la unificación del sistema telefónico, ya que se pudo reducir costos en los servicios de llamadas a otros parques, el trabajo y tiempo ya que con esta unificación con la que se cuenta se tiene una administración total de la empresa.

Recomendaciones

Como recomendaciones, es importante tener un control de extensiones y áreas en una empresa ya que una administración incorrecta lleva una tarea laboriosa para obtener las extensiones faltantes o no registradas correctamente en los puertos del conmutador. Así mismo tener un etiquetado en la red de telefonía, donde cada puerto mencione a cada extensión a la que le pertenece, ya que sin un etiquetado es muy tardado andar buscando una extensión cuando presenta fallas o ruido en la red de telefonía.

En cuestión de las terminales como lo son, RJ9, RJ11, RJ45, RJ22, teléfonos, micros, jacks telefónicos, eliminadores de corriente, entre otros. Es recomendable dar un mantenimiento cada 3 meses ya que con el paso del tiempo se deterioran y por consiguiente hace que los equipos no funcionen adecuadamente, afectando la operación a realizar por un empleado.

Referencias

- 3CX. (3 de Abril de 2017). *Tome el Control de su Central Telefónica – On Premise o en la Nube*. Obtenido de 3CX: <http://www.3cx.es/centralita-telefonica/>
- AVAYA. (3 de Abril de 2017). *The Avaya History*. Obtenido de AVAYA: <https://www.avaya.com/en/about-avaya/our-company/history/history/>
- BNamericas. (3 de Abril de 2017). *Cisco Systems, Inc*. Obtenido de BNamericas: <https://www.bnamericas.com/es/company-profile/cisco-systems-inc-cisco/>
- Cardozo, D. (27 de Mayo de 2014). *Redes LAN, Troncales, MAN y WAN*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/friqbafo6lgh/redes-lan-troncales-man-y-wan/>
- CCM. (1 de Marzo de 2017). *El concepto de red*. Obtenido de CCM: <http://es.ccm.net/contents/252-el-concepto-de-red>
- Definición ABC, T. d. (3 de Abril de 2017). *Definición de centralización*. Obtenido de Definición ABC, Tu diccionario hecho fácil: <http://www.definicionabc.com/politica/centralizacion.php>
- DefinicionABC, T. d. (3 de Abril de 2017). *Definición de reestructuración*. Obtenido de DefinicionABC, Tu diccionario hecho fácil: <http://www.definicionabc.com/general/reestructuracion.php>
- Definicionyque.es. (3 de Abril de 2017). *Definición y que es UNIFICAR*. Obtenido de Definicionyque.es: <http://definicionyque.es/unificar/>
- IP, T. V. (3 de Abril de 2017). *¿Qué es VoIP?¿Qué es la telefonía IP?* Obtenido de Telefonía Voz IP: <http://www.telefoniavozip.com/voip/que-es-la-telefonía-ip.htm>
- Milagros. (24 de Mayo de 2013). *METODOLOGIAS PARA IMPLEMENTAR PROYECTOS DE REDES*. Obtenido de metodologias para redes: <http://metodologiaspararedes.blogspot.mx/>
- tecnologiaymas, E. b. (28 de Julio de 2011). *¿Qué es un conmutador telefónico y para que sirve?* Obtenido de El blog de tecnologiaymas: <http://tecnologiaymas.over-blog.es/article-que-conmutador-telefonico-para-sirve-85830186.html>
- Thompson, I. (3 de Abril de 2017). *¿Qué es Administración?* Obtenido de PromonegocioS.net: <https://www.promonegocios.net/administracion/que-es-administracion.html>

Tabla de ilustración

Ilustración 1. Lista total de extensiones Xel-ha.	19
Ilustración 2. Parte de extensiones Xel-ha.	20
Ilustración 3. Lista total de extensiones Xcaret.	20
Ilustración 4. Parte de lista de extensiones Xcaret.	21
Ilustración 5. Lista total de extensiones UCAS - Xcaret.	21
Ilustración 6. Parte de lista de extensiones UCAS - Xcaret.	22
Ilustración 7. Lista de extensiones total Xplor.	22
Ilustración 8. Lista total de extensiones Xenses.	23
Ilustración 9. Lista total de extensiones Xoximilco.	23
Ilustración 10. Lista total de extensiones Comercial.	24
Ilustración 11. Representación de las UDN.	25
Ilustración 12. Representación de la comunicación GEX.	26
Ilustración 13. Representación de la cantidad de teléfonos en GEX.	27
Ilustración 14. Representación general de comunicación en GEX.	28
Ilustración 15. Conmutador AVAYA.	29
Ilustración 16. Conmutador trasero AVAYA.	29
Ilustración 17. Teléfono AVAYA 1608.	30
Ilustración 18. Teléfono AVAYA 9640.	30
Ilustración 19. Teléfono AVAYA 9610.	30
Ilustración 20. Software AVAYA One - X Deskphone.	30
Ilustración 21. Ubicación geográfica de Xcaret.	31
Ilustración 22. Ubicación geográfica de Xplor.	32
Ilustración 23. Ubicación geográfica de Xel-Ha.	32
Ilustración 24. Diagrama de enlaces de comunicación.	33
Ilustración 25. Diagrama de comunicación actual.	35