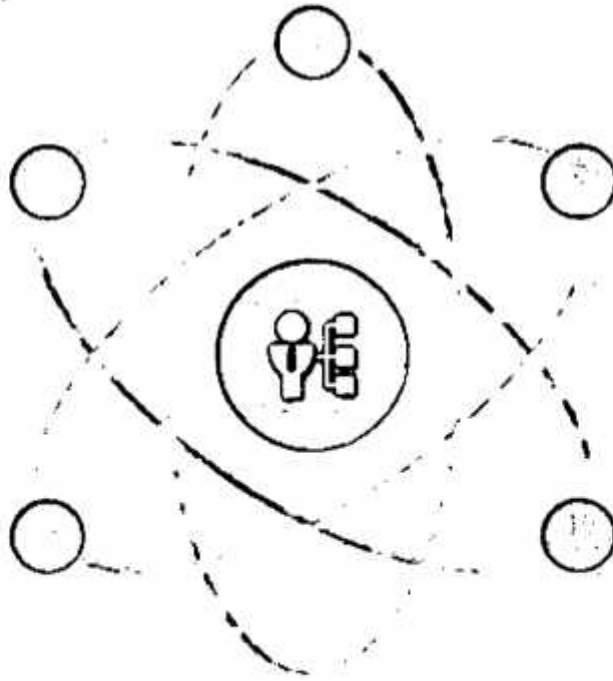


2016

SECTUR  
SECRETARÍA DE TURISMO



[ ]

**LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA DE PRODERMÁGICO.**

| <b>Índice</b>  | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| <b>Introducción</b>  | <b>2</b>      |
| <b>1. Lineamientos para la operación del Programa de Transferencia de Tecnología (PROTT)</b>   | <b>3</b>      |
| <b>1. Generalidades</b>  | <b>3</b>      |
| 1.1 <i>El PROTT</i>  | 3             |
| 1.2 <i>Objetivos del PROTT</i>   | 4             |
| <b>2. Lineamientos generales</b>   | <b>6</b>      |
| 2.1 <i>De planificación, programación y orientaciones sobre el costeo</i>  | 6             |
| 2.2 <i>De aprobación, aplicación, modificación y evaluación</i>  | 11            |
| <b>3. Lineamientos particulares</b>  | <b>16</b>     |
| 3.1 <i>Cursos específicos</i>  | 19            |
| 3.2 <i>Cursos para el fortalecimiento de PyME's</i>  | 22            |
| 3.3 <i>Cursos para el fortalecimiento de capacidades de funcionarios estatales y municipales del turismo</i>   | 27            |
| 3.4 <i>Iniciativas de las Oficinas Estatales de Turismo para la mejora de la cadena del valor de sus líneas de producto (Seminarios y Talleres).</i> | 30            |
| 3.5 <i>Talleres para el desarrollo de las cadenas productivas</i>  | 33            |
| 3.6 <b>Certificaciones de calidad</b>  | 35            |
| 3.7 <b>Otras formas de transferencia de tecnología</b>   | 36            |
| 3.7.1 <i>Asistencia Técnica</i>  |               |
| 3.7.2 <i>Foros y congresos</i>   |               |

|  |           |
|--|-----------|
| <i>II. Anteproyecto del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología</i> | <i>38</i> |
| <i>III. Anexo: Guía rápida de revisión de requisitos de proveedoras</i>    | <i>49</i> |

## **INTRODUCCION**

Es de interés de esta Secretaría reactivar los apoyos para la transferencia de tecnología en los destinos mexicanos, toda vez que ésta, indiscutiblemente, se constituye como un valioso instrumento de promoción del desarrollo. Cada peso invertido en este rubro es un peso que aporta el pueblo de México y, por ello, debe racionalizarse, pero buscando la máxima calidad e impacto en su propio bienestar.

Bajo esta premisa se busca elevar el nivel de la transferencia de tecnología a los agentes de desarrollo turístico de los destinos turísticos mexicanos, para vigorizar las capacidades locales y con ello orientarlos hacia la construcción de la competitividad turística, la Secretaría de Turismo ha desarrollado la presente guía denominada "**Lineamientos para la Operación del Programa de Transferencia de Tecnología de PRODERMÁGICO**".

Ésta tiene la función de ser apoyo técnico de lo deseable para un desempeño superior, orientado a la eficacia, eficiencia, economía y calidad en la ejecución del Programa de Transferencia de Tecnología, **componente clave del PRODERMÁGICO, en su rubro de Acciones** y relacionado con la mejora en las habilidades individuales, empresariales y colectivas para la gestión de destinos. Es de uso interno por lo que sugerimos discreción en su uso y distribución.

El documento incluye de forma clara, objetiva y transparente lineamientos generales y específicos que ayudarán a conducir a las Oficinas Estatales de Turismo (OET's) el Programa de Transferencia de Tecnología (PROTT), así como una sencilla metodología para que cada OET plasme su programa de inversión en este rubro. Dichos lineamientos:

- Describen con mayor amplitud y especificidad las **DIRECTRICES DE CALIDAD a las que deberán sujetarse los Proveedores de Servicios de Capacitación** y, sobretodo, aquellas en las que la Oficina Estatal de Turismo deberá tener especial atención para **operar correctamente cada uno de los subprogramas que componen el PROTT** para el año 2016 y alinear sus actuaciones a lo establecido en el programa sectorial.
- Establecen los **PARÁMETROS NECESARIOS DE CANTIDAD de participantes, tiempos, etc., de los diversos subprogramas**, así como los requisitos específicos necesarios para cada subprograma integrante del PROTT.
- Permiten a las Oficinas Estatales de Turismo **facilitar los procesos de licitación y adjudicación por LA CLARIDAD DE LOS REQUISITOS técnicos y por la orientación que respecto al COSTEO** ofrecen, permitiendo una referencia objetiva para la toma de decisiones en la elección del Proveedor de Servicios de Capacitación.

Como fue mencionado líneas arriba, se anexa un complemento a dichos lineamientos de apoyo para que las Oficinas Estatales de Turismo presenten de manera homogénea, ante la Dirección General de Gestión de Destinos de la Secretaría de Turismo, un **Anteproyecto del PLAN DE TRABAJO DE TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA**, que una vez revisado por la Dirección General de Destinos Turísticos en coordinación con el Instituto de Competitividad Turística (ICTUR) y por su apego a los lineamientos, pueda ejecutarse con compromisos claros, comparables, y evaluables.

## **I. Lineamientos para la operación del Programa de Transferencia de Tecnología.**

### **1. GENERALIDADES**

## 1.1 EI PROTT

El Programa de Transferencia de Tecnología es el componente del PRODERMÁGICO relacionado con la inversión pública en acciones, en su vertiente de transferencia de saberes y cuya intencionalidad es desarrollar las capacidades locales para gestionar destinos y orientarlos hacia el desarrollo sustentable. Al igual que otros programas similares implementados en años recientes por SECTUR, éste se ciñe a 6 postulados:

1. La transferencia de saberes, **o es de calidad o no tiene sentido.**
2. Para que la transferencia sea de calidad debe **sujetarse a estándares de sustancia y forma.**
3. La transferencia, para que aporte a la competitividad y sustentabilidad, debe **enfocarse a desarrollar competencias locales, de cada tipo de agente de desarrollo en particular y de los trabajos colectivos como conglomerados productivos.**
4. Debe **transformar realidades no deseadas** que impiden el desarrollo armónico y equilibrado del sector, en lo económico, en lo social y en lo ambiental.
5. **Debe ser pertinente** en cuanto a su alineación a los propósitos nacionales y sectoriales, enunciados en el PND 2013-2018, el PROSECTUR 2013-2018 y en el programa sectorial del estado y enfocada a las particulares necesidades detectadas en los DNC locales.
6. **La mejora competitiva es fundamental** para lograr mayores niveles de desarrollo económico, ambiental y social. Está asociada con la capacidad de participar exitosamente en mercados nacionales e internacionales, la

"Un instrumento de gestión sectorial cuya finalidad es aportar a la solución de los problemas económicos, sociales y ambientales del país desde el ámbito turístico de los destinos, con metas de transferencia de tecnología claramente expresadas a lograr con procesos estandarizados que ejecutan las Oficinas Estatales de Turismo, optimizando recursos compartidos en un ejercicio anual".

ión de valor agregado y la creación de empleo, entre otros factores. Para ello la inversión en capital humano se significa por ser un elemento fundamental para la creación y sostenimiento a largo plazo de ventajas dinámicas, ofreciendo un amplio potencial de desarrollo.

El PROTT se define como

Con este programa, la Secretaría de Turismo a través de la Dirección General de Gestión de Destinos, en el marco de los convenios PRODERMAGICO, establece un mecanismo para conjuntar esfuerzos y recursos con las entidades federativas, con la finalidad de fortalecer la competitividad de los destinos turísticos mexicanos de manera integral a través de la diseminación de conocimiento. La mejora de la competitividad es fundamental para lograr mayores niveles de desarrollo económico, ambiental y social.

El PROTT deriva su connotación de su misión ineludible de fortalecer, mediante acciones de transferencia de tecnología diferenciada, las capacidades de los agentes del desarrollo turístico en los destinos a través de los siguientes subprogramas:

| SUBPROGRAMA   | DIRIGIDOS A:  |
|---|---|
| a) <b>Cursos específicos</b>  | Personal operativo y supervisores del sector turístico (cursos alineados a competencias); personal encargado de instaurar procesos (para certificaciones diversas).             |
| b) <b>Cursos para el fortalecimiento de PyME's</b>  | Personal de nivel gerencial, directivo, emprendedores y propietarios de empresas turísticas.  |
| c) <b>Cursos para el fortalecimiento de capacidades de funcionarios estatales y municipales del turismo</b>   | Funcionarios públicos del sector turístico en el nivel de gobierno estatal y municipal.   |
| d) <b>Iniciativas de las Oficinas Estatales de Turismo para la mejora de la cadena del valor de sus líneas de producto (Seminarios y Talleres).</b> | Empresarios, directivos y emprendedores relacionados con las líneas de producto estratégicas del destino, guías de turistas, y otros profesionales relacionados con el turismo. |
| e) <b>Talleres para el desarrollo de las cadenas productivas</b>  | Empresarios del sector turístico, proveedores del sector turístico, integrantes de los Comités de Pueblos Mágicos (de destinos nombrados o aspirantes)                          |
| f) <b>Asistencia técnica</b>  | Miembros de los Comités de Pueblos Mágicos, Funcionarios de las Oficinas Municipales de Turismo, Miembros decisorios de las cadenas productivas turísticas.                     |
| g) <b>Foros y Congresos</b>   | Agentes del desarrollo turístico municipal y estatal de los sectores público, privado y social.   |
| h) <b>Certificaciones de calidad</b>  | Orientados a apoyar los procesos formativos de los programas Punto Limpio, Distintivo H, Distintivo Moderniza y Tesoros.  |

En resumen, la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal, manteniendo su política de transferencia de tecnología para la competitividad, ha desarrollado los presentes lineamientos para que las Oficinas Estatales de Turismo homologuen la calidad de los procesos y garanticen un mejor resultado de

éstos al canalizar los recursos de los Convenios.

## 1.2 Objetivos del PROTT

### *General*

El objetivo general del PROTT es contribuir al desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas locales sostenibles en el sector turístico mexicano, **que impacten el bienestar de la población de los destinos**, mediante acciones de transferencia de tecnología orientada a estimular, de manera integral su competitividad.

### *Específicos*

- Fomentar la competitividad a nivel personas y empresas mediante acciones de transferencia de tecnología orientada a desarrollar conocimientos y habilidades para que el personal que labora en las empresas de servicios y el empresariado turístico sea capaz de introducir nuevos y mejores productos y servicios, capaces de posicionarse exitosamente en el mercado, poner en funcionamiento nuevas formas de organización, incrementar la capacidad productiva y de innovación.
- Fomentar la competitividad a nivel sectorial, mediante acciones de transferencia de tecnología orientadas a desarrollar conocimientos y habilidades entre los actores de desarrollo turístico de los destinos, de los sectores público, privado y social, para la integración de conglomerados turísticos locales.
- Fomentar la competitividad a nivel social, mediante acciones de transferencia de tecnología orientadas a desarrollar conocimientos y habilidades para potenciar su capacidad organizativa, su actitud hacia el cambio, su cohesión grupal, la habilidad de los actores políticos para alcanzar acuerdos, formular estrategias e implementar políticas.
- Fomentar la competitividad a nivel de política turística, mediante acciones de transferencia de tecnología orientadas a desarrollar conocimientos y

habilidades entre los actores sectoriales para planificar, gestionar y evaluar sus políticas y estrategias de desarrollo turístico que beneficien en el corto, mediano y largo plazo a las poblaciones locales.

- Promover el intercambio de experiencias, buenas prácticas sectoriales, tecnología de planeación turística regional y de gestión de destinos.

## **2. LINEAMIENTOS GENERALES**

### **2.1 De planificación, programación y orientaciones sobre el costeo**

#### **2.1.1 Necesidad de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación**

La planificación de la capacitación requiere incluir, como en cualquier forma de planificación, un diagnóstico objetivo que permita identificar las necesidades formativas que son requeridas. En la planificación de la capacitación esa etapa previa se denomina Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y es conocida por sus siglas DNC. Generalmente se usa un formato estandarizado para consignar los referentes más importantes que permitan identificar las competencias que son necesarias. Estos lineamientos proveen un formato-guía para su procesamiento que se incluye en el **Anteproyecto del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología estatal**. Dos son las fuentes de información



que permiten su llenado:

- El referente de política pública y
- El referente de consulta directa al sector productivo, privado y social.

El referente de política pública hace alusión a los propósitos que se enuncian en el PND 2013-2018, PROSECTUR 2013-2018 en sus líneas de acción, Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, Programas Estatales de Turismo, Programas Municipales y que resumen las necesidades manifestadas en los procesos de consulta pública realizados para elaborar dichos documentos de gobierno.

El referente de consulta directa alude a los resultados escritos derivados de un ejercicio de consulta a las cámaras, asociaciones, empresas sociales, empresas líderes, delegaciones administrativas de las OET, Municipios, Comités de Pueblos Mágicos, etc.

Por

ejemplo:

| REFERENTE  | ENUNCIADO O LÍNEA DE ACCIÓN  | SUBPROGRAMA   | CURSO/TALLER  |
|--|--|---|---|
| Consulta a CANIRAC                                 | Mejorar la calidad en la atención a los clientes de los establecimientos de alimentos y bebidas.             | 3.1 Cursos Específicos  | □ Atención a comensales   |
| PROSECTUR 2013-2018                                | Fortalecer a las MIPYMES artesanales, turísticas, industriales o agrícolas de mujeres, con asesoría técnica. | 3.2 Cursos para el fortalecimiento de PyME's  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de teñido y estampado de fibras naturales con pigmentos</li> <li>• Curso de Desarrollo de productos agroturísticos</li> </ul>     |
| Consulta a Municipios que detentan nombramiento PM | Mejorar las capacidades técnicas de los funcionarios para planear y gestionar el desarrollo turístico.       | 3.3 Cursos para el fortalecimiento de capacidades de funcionarios estatales y municipales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación y gestión turística municipal</li> <li>• Gobernanza</li> <li>• Planeación participativa</li> <li>• Diseño de POA's</li> </ul> |

| REFERENTE           | ENUNCIADO O LÍNEA DE ACCIÓN  | SUBPROGRAMA                               | CURSO/TALLER   |
|---------------------|--|---|--|
| PROSECTUR 2013-2018 | 2.2.8 Incentivar el desarrollo de iniciativas emprendedoras, creativas e innovadoras para potenciar la diversificación de productos turísticos | 3.4 Iniciativas de las Oficinas estatales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de Modelos de Negocios.</li> <li>• Taller de Creatividad</li> <li>• Curso de Innovación Turística</li> <li>• Desarrollo de Productos Turísticos</li> </ul> |

|                                  |  |  |   |
|----------------------------------|--|--|---|
| PND 2013-2018                    | De esta forma, en el presente Plan Nacional de Desarrollo se establecen las estrategias y líneas de acción para una nueva y moderna política de fomento económico, particularmente en aquellos sectores estratégicos que tengan capacidad para generar empleo, que puedan competir exitosamente en el exterior, que democratizen la productividad entre sectores económicos y regiones geográficas, y que generen alto valor a través de su integración con cadenas productivas locales. | 3.5<br>Desarroll<br>o de<br>cadenas<br>productivas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a las cadenas productivas</li> <li>• Taller de Articulación de cadenas productivas</li> <li>• Trabajo en equipo de cadenas productivas</li> <li>• Mapeo de cadenas productivas</li> </ul> |
| Reglamento Interior de la Sector | Art. 18: Articulación de cadenas productivas.  |  |   |

**Como puede observarse, todos los cursos, seminarios y talleres deben tener un sustento oficial o validado que justifique la inversión pública en transferencia de tecnología.**

**2.1.2 Abandono a las prácticas endogámicas de convocatoria a licitación**

Cuidar en no incurrir en prácticas endogámicas relacionadas con la exclusiva convocatoria o invitación a proveedores de servicios integrales de capacitación locales. En este tenor, es suficiente con que estén inscritos en el Registro de Empresas e Instituciones de Capacitación de la SECTUR en coordinación con el ICTUR.

**2.1.3 Requisitos generales de los proveedores de servicios integrales de capacitación**

proveedores de servicios integrales de capacitación deberán:

**Evidencia: Copia simple de acta constitutiva y protocolizaciones.**

Los

2.1.3.1. Ser empresas morales cuyo **objeto social**, manifestado en copia simple de sus escrituras constitutivas, sea la **capacitación de recursos humanos en turismo**.

2.1.3.2. Tener al menos **cuatro años** de estar constituidos legalmente.

**Evidencia: Copia simple de acta constitutiva y protocolizaciones.**

2.1.3.3. Ser empresas capacitadoras registradas en el **Registro de Empresas e Instituciones de Capacitación** de la Secretaría de Turismo Federal y el ICTUR.

**Evidencia: Copia simple de registro oficial.**

2.1.3.4 Ser **agentes capacitadores externos registrados ante la STyPS** con al menos tres años de antigüedad de haber registrado cursos.

**Evidencia: Constancia de la STyPS con número de registro.**

2.1.3.5 Cada subprograma de capacitación u otras formas de transferencia (3.1 al 3.6 del índice), según su especificidad, requiere que el Proveedor de Servicios de Capacitación demuestre que los instructores acrediten ciertos estudios y requisitos diversos. Éstos se especificarán en los lineamientos particulares.

#### **2.1.4 Adjudicación del Programa de Transferencia de Tecnología (PROTT)**

El PROTT deberá ser adjudicado en apego a la **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)**.

#### **2.1.5 Tiempo de estudio de la convocatoria**

Considerar que entre la publicación de la convocatoria y la junta de aclaraciones existan al menos 3 días hábiles de diferencia a efecto de permitir a los proveedores de servicios integrales de capacitación un correcto estudio de las condiciones de la convocatoria, un claro planteamiento de preguntas y una adecuada interacción con la Oficina Estatal de Turismo.

## **2.1.6 Apalancamiento por factoraje**

La Oficina Estatal de Turismo deberá ofrecer indefectiblemente a los proveedores de servicios integrales el servicio de Cadenas Productivas NAFINSA a efecto de no poner en riesgo la operación del PROTT estatal. El Programa de Cadenas Productivas de NAFINSA mejora la competitividad de las empresas proveedoras, ya que les permite agilizar su cobranza por medio del descuento electrónico de sus cuentas por cobrar y les otorga certeza de pago con los más altos estándares de seguridad y tasas competitivas. Con este lineamiento se ofrece una solución a los problemas de liquidez para las micro, pequeñas y medianas empresas proveedoras de servicios de capacitación al anticipar mediante la operación de factoraje, sus cuentas por cobrar de manera electrónica, a través de la red de intermediarios financieros incorporados.

***Evidencia: Constancia de incorporación (Convenio de Cadenas Productivas)***

## **2.1.7 Calendarización de pagos e inicio de operaciones**

2.1.7.1. Se deberá celebrar una junta de planeación para la operación del PROTT con el proveedor de servicios integrales de capacitación al que se le haya adjudicado el contrato.

2.1.7.2. A efecto de evitar improvisación, mala imagen y malos resultados, deberá considerar el calendario de avances, pagos y el inicio de operaciones, es decir, la celebración del primero curso, a efecto de estar en posibilidades de operar la logística del PROTT de manera eficaz, eficiente y oportuna y sin contratiempos de presupuesto.

## **2.1.8 Selección de destinos para la aplicación del PROTT**

2.1.8.1. El PRODERMAGICO, donde se inscribe el PROTT, tiene una cobertura a nivel nacional. Se concentra preferentemente en las Entidades Federativas, los municipios y jefaturas delegacionales políticas del D.F., de acuerdo a lo establecido en el Anexo 1 de las Reglas de Operación de PRODERMAGICO 2016,

2.1.8.2. Las Oficinas Estatales de Turismo seleccionarán los destinos donde

se aplicarán los recursos del PROTT, cuidando que **al menos 30% de esos recursos se aplique a las necesidades de los Pueblos Mágicos** y prorrateado equitativamente entre la totalidad de ellos , de acuerdo a los montos convenidos en el PRODERMÁGICO.

#### **2.1.9 Anteproyecto del Plan de trabajo**

2.1.9.1. Las Oficinas Estatales de Turismo deberán preparar sus Anteproyectos del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología estatal en los formatos establecidos por la Secretaría de Turismo Federal, integrados en el presente documento. Una vez que la Dirección General de Destinos Turísticos haya dado el visto bueno al Anteproyecto del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología estatal, se procederá a su proceso de adjudicación por parte de la OET.

2.1.9.2. De manera detallada, **la licitación, las fechas de inicio de ejecución de cada subprograma, los periodos de ejecución y la fecha de conclusión deberá ser calendarizada en el Anteproyecto del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología estatal**, usando el formato correspondiente.

#### **2.1.10 Condiciones de la promoción del PROTT estatal**

2.1.10.1. Las Oficinas Estatales de Turismo realizarán **promoción intensiva y oportuna** de todos y cada uno de los cursos, seminarios, talleres, foros y congresos en todos los medios de difusión posibles, usando sus bases de datos. Deberán así mismo realizar estas tareas en redes sociales y la página web institucional, como evidencias de un E-Gobierno transparente, orientado a brindar mejores servicios a la ciudadanía.

**2.1.10.2. No podrá delegarse en el proveedor de servicios de capacitación esta función, ni tampoco la convocatoria, ni el registro de participantes.**

**2.1.10.3. Todas las piezas comunicacionales de promoción e informes deberán dar créditos no solo a la Oficina Estatal de Turismo, sino al gobierno estatal, a la Secretaría de Turismo Federal y al gobierno municipal. En caso de obtener apoyos de los sectores privado y/o social puede incluirse el nombre de las organizaciones en dichas piezas promocionales.**

### **2.1.11 Calendarización en COMPRANET**

**2.1.11.1. En la convocatoria PROTT que se establezca en COMPRANET deberá señalarse claramente el calendario correspondiente, características y necesidades (salón, proyector, sonido, coffee break, materiales, etc.) de cada tipo de cada curso, taller, seminario, asistencia técnica, congreso, foro, a efecto de facilitar la programación, logística, cuantificación de costos y ejecución al proveedor de servicios de capacitación.**

### **2.1.12 Presupuestación**

**2.1.12.1. Las Oficinas Estatales de Turismo deberán observar que por cada peso que el Gobierno Federal aporte al PROTT deberán contribuir con la misma cantidad en igualdad de circunstancias.**

**2.1.12.2 Dichos recursos no deberán mezclarse con los promovidos y/o obtenidos bajo otros esquemas de apoyo del Gobierno Federal para el financiamiento del PROTT.**

| <b>Tipo de transferencia de Tecnología</b>  |
|---|
| a) Cursos específicos y certificaciones   |
| b) Cursos para el fortalecimiento de PyME's   |
| c) Cursos para el fortalecimiento de capacidades de funcionarios estatales y municipales del turismo  |
| d) Iniciativas de las Oficinas Estatales de Turismo para la mejora de la cadena del valor de sus líneas de producto (Talleres y seminarios) |
| e) Talleres para el desarrollo de cadenas productivas   |
| f) Asistencia Técnica   |

g) Foros y Congresos

2.1.12.3. Los recursos del PROTT anual se distribuirán usando el Anteproyecto referido entre los 7 subprogramas que lo componen, de acuerdo a la máxima aproximación a los siguientes parámetros porcentuales considerando las necesidades particulares de la Oficina Estatal de Turismo y al menos el 30% del recurso para su aplicación a Pueblos Mágicos.

**OBSERVACIONES:**

- i. En el caso de que la Oficina Estatal de Turismo decida no aplicar totalmente o aplicar parcialmente el recurso del subprograma a) ó g) deberá reasignarlo en cualquiera de los otros.
- ii. De acuerdo con lo anterior, *los demás subprogramas invariablemente deberán ser programados.*
- iii. En la ejecución de los subprogramas invariablemente deberá convocarse a participar a mujeres y empresas del sector social, a efecto de alinear los esfuerzos de las OET al cumplimiento de las estrategias transversales de perspectiva de género y democratización de la productividad.

2.1.13 Orientaciones sobre costeo

2.1.13.1. En los lineamientos particulares se ofrecen parámetros de costeo a efecto de permitir una mejor planificación de los cursos, talleres, seminarios, asistencia técnica para la articulación de cadenas productivas, foros, congresos y permitir la comparación de proveedores en el binomio calidad-costo.

2.2 De aprobación, aplicación, modificación y evaluación

## **2.2.1** Inclusión del DNC en el Anteproyecto de Plan de Trabajo

2.2.1.1. Deberá **presentar para su aprobación**, vía electrónica, en las fechas acordadas ante la Dirección General de Gestión de Destinos de la SECTUR federal, dentro del cuerpo del Anteproyecto del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología estatal, **el DNC para cada subprograma**.

2.2.1.2. En el caso de los d), e), f) y g) el referente para el DNC se deberá basar en los objetivos, estrategias y líneas de acción sectoriales plasmados en el PROSECTUR 2013-2018; en los similares estatales; en lo establecido en el objeto de la Ley General del Turismo, en los programas operativos anuales de los Pueblos Mágicos, en el Art. 18 del Reglamento Interior de la SECTUR y tener como marco de referencia el Artículo 18 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismo que establece que: "**En la planeación de las adquisiciones, arrendamientos y servicios que**

**I. Los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo y de los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que correspondan, así como a las previsiones contenidas en sus programas anuales.**

**pretend**

**an realizar sujetos a que se refiere las fracciones I a VI del artículo 1 de esta Ley, deberá ajustarse a:**

## **2.2.2** Consistencia del del Programa de Transferencia de anteproyecto Tecnología con los lineamientos

2.2.2.1. La DGGD cotejará, para su aprobación, que el anteproyecto presentado por la OET cumpla con lo establecido en los presentes lineamientos y en el Anteproyecto correspondiente.



2.2.2.2. En caso de que se presenten inconsistencias la DGGD lo hará saber a la OET, en un máximo de tres días hábiles, a efecto de que ésta última realice las correcciones correspondientes y en un plazo similar, no mayor a tres días hábiles lo vuelva a enviar a la DGGD. Si no se presentan inconsistencias el proyecto se aceptará y lo comunicará a dicha oficina en un plazo de dos días hábiles.

### **2.2.3 Inicio de proceso de licitación**

2.2.3.1. Como fue referido, una vez aprobado y signado el Anteproyecto del Plan de Trabajo de Transferencia de Tecnología estatal por la DGGD de la SECTUR, la OET procederá a la licitación y adjudicación, de acuerdo a la normatividad aplicable a tal efecto sin menoscabo de los presentes lineamientos.

2.2.3.2. Una vez aprobado el PROTT estatal y recibidos los recursos federales la OET ejecutará el proceso de adjudicación, considerando los presentes lineamientos para objetivar la convocatoria y establecer parámetros de costeo para control interno.

2.2.3.3. La contratación del Proveedor de Servicios de Capacitación se realizará en estricto apego a la **LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO** y de su reglamento.

2.2.3.4. Las Oficinas Estatales de Turismo deberán establecer los mecanismos necesarios para **garantizar que el Proveedor de Servicios** que contraten sea una persona moral que **cuenta con la especialización turística** (brindar servicios de capacitación o formación en turismo) **y profesionalismo** necesario para la óptima ejecución del PROTT mediante **un análisis documentado de los requisitos que establecen los presentes lineamientos para cada subprograma.**

**Evidencia: Copias de acta constitutiva y protocolizaciones**

2.2.3.5. En el caso que la Oficina Estatal de Turismo considere la adjudicación directa o invitación a cuando menos tres personas a una **Institución pública de educación superior o centro de investigación**, como proveedores de servicios integrales, deberá cuidar los siguientes aspectos:

1. Sea un centro un centro de investigación o institución pública de

**Evidencia: Documentos probatorios**

educación superior **especializada en turismo.**

2.  **Demostrar capacidad técnica inherente al programa (expertos en todos y cada uno de los temas de los subprogramas, con factor humano (docentes) con experiencia comprobable en las temáticas.**

***Evidencia: Listado de profesoras y profesores internos y externos para la impartición, incluyendo información relativa a los requisitos establecidos para cada subprograma, documentación probatoria, horarios de trabajo y responsiva de veracidad de la información signada por la máxima autoridad escolar con visto bueno del titular del Órgano Interno de Control.***

3.  **Demostrar que el profesorado participante no utilice para el servicio, horarios pagados por la institución pública, descuidando la misión educativa al alumnado.**

***Evidencia: Responsiva de veracidad de la información signada por la máxima autoridad escolar con visto bueno del titular del Órgano Interno de Control.***

4.  **Estar inscrito en el Registro de Empresas e Instituciones de Capacitación de SECTUR ICTUR. Y cumplimiento sin menoscabo de requisitos por subprograma que se establecen para las proveedoras de servicios.**

***Evidencia: Copia de Registro***

"Uno de los principales riesgos de operación de la administración pública es la adjudicación directa de contratos que otorgan las dependencias y entidades de la administración pública federal a universidades públicas e institutos de educación, dependencias y entidades de los tres órganos de gobierno. La Auditoría Superior de la Federación (ASF) advierte que los procesos de adquisición se encuentran en riesgo cuando a la entidad pública que se le adjudican los contratos **no posee la capacidad técnica para cumplir con la responsabilidad adquirida, y se excede el límite permitido de subcontratación (49 por ciento), de acuerdo con el reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.**

"*Tal circunstancia genera corrupción, fenómeno que se ha observado en la revisión de las pasadas cuentas públicas (2011, 2012 y 2013). La ASF señaló que en el análisis del gasto federal se han detectado subcontrataciones en cien por ciento de lo ordenado por el contratante, que indebidamente se realizan sin observar las disposiciones en materia de licitaciones públicas, contrataciones que no acreditan que se garanticen las mejores condiciones al Estado, sobrepagos en la adquisición de bienes y servicios, subcontratación de proveedores y prestadores de servicios que no existen, o bien que existiendo se encuentran en situaciones fiscales irregulares u omisas.*"

En algunos casos, se ha determinado que los servicios o adquisiciones subcontratados no fueron prestados, y en otros –cuando se convoca a licitaciones– se ha presentado la simulación por medio de la inclusión en la lista de ofertantes de empresas vinculadas entre sí.

*Periódico La Jornada Domingo 22 de marzo de 2015, p. 12*

## **2.2.4 Calidad de los proveedores**

**2.2.4.1** En el caso de que un Proveedor de Servicios se reinscriba en el proceso de licitación y haya sido ya proveedor de capacitación de la OET deberá contar con cartas de satisfacción de la misma para los años atendidos, signada por el titular en turno o responsable del área de capacitación en turno.

**Evidencia: Cartas de satisfacción**

**2.2.4.2** Deberá *cuidarse que los proveedores no guarden ningún tipo relación familiar o laboral con funcionarios públicos a nivel federal, estatal o municipal o con las confederaciones, cámaras y asociaciones.*

## **2.2.5 Ejecución del primer curso**

**2.2.5.1.** La Oficina Estatal de Turismo deberá procurar que a partir de la fecha de recibido el recurso federal *no tarde más de 30 días hábiles para ejecutar el primer curso.*

## **2.2.6 Modificación al PROTT**

**2.2.6.1.** *En caso de que las Oficinas Estatales de Turismo determinen la necesidad de realizar alguna modificación al PROTT deberán solicitar aprobación de la Dirección General de Gestión de Destinos, explicando los motivos de dicho(s) cambio(s), a más tardar 3 días hábiles posteriores a la fecha de aprobación del anteproyecto anterior.*

**2.2.6.2** Solo podrá realizarse una modificación al anteproyecto y podrán autorizarse cambios que no atenten contra el espíritu del PROTT y de los presente lineamientos.

**2.2.6.3.** *No podrá desviarse el recurso PROTT a ningún otro programa estatal no contenido en él.* En caso de no ejercerse, la parte correspondiente a la entidad federal deberá ser devuelta inmediatamente a la

Secretaría de Turismo. Para ello deberá consultar el mecanismo de devolución respectivo con la Dirección General de Desarrollo Regional y Fomento Turístico.

## **2.2.7** Evaluación

El seguimiento y evaluación al PROTT estatal se realizará de la siguiente manera.

**2.2.7.1 Informe inicial:** *A efecto de corroborar que ésta regida por los presentes lineamientos, la Oficina Estatal de Turismo enviará en disco compacto los siguientes documentos:*

- *Requisitar los formatos FO-PROTT.01 y FO-PROTT.0 2; (impresos)*
- Documentación del proceso administrativo para la elección del proveedor de servicios.
- Anexo técnico de los servicios contratados
- Convocatoria
- Propuestas técnicas
- Acta de fallo
- Copia de contrato y/o convenio

**2.2.7.2. Trimestralmente:** *cada Oficina Estatal de Turismo emitirá un reporte en los formatos establecidos por la DGGD y enviado electrónicamente a ella cumpliendo con los siguientes requisitos:*

**Reporte del nivel de avance y cumplimiento de las acciones comprometidas en el trimestre;** formatos FO-PROTT.03/1 y FO-PROTT.03/2

**Reporte financiero con cifras asignadas, comprometidas y ejercidas,**  
formato FO-

**PROTT.04/1.** Lo anterior exclusivamente para efectos de medición del gasto incluyendo las transferencias de pago al proveedor.

En caso de incumplimiento de meta exponer en documento de Reporte, las causas y las acciones correctivas para corregir las desviaciones. El Reporte, deberá estar validado por el titular de la Oficina Estatal de Turismo, mediante su firma autógrafa, digitalizarse y hacerse llegar por correo electrónico a la atención del titular de la DGGD, al correo electrónico: [acolorado@sectur.gob.mx](mailto:acolorado@sectur.gob.mx) y [jmresendiz@sectur.gob.mx](mailto:jmresendiz@sectur.gob.mx), a más tardar el día 10 del siguiente mes que concluye el trimestre. El primer reporte trimestral deberá contener toda la información relacionada con el concurso de adjudicación.

**2.2.7.3. Anualmente:** *Al término de la ejecución del PROTT las autoridades estatales de turismo deberán integrar un informe final con las siguientes características (disco compacto):*

*En forma impresa*

**Requisitar y presentar personalmente en la DGGD, en las fechas que se acuerden, la siguiente documentación:**

- a. *Los formatos; FO-PROTT.04/2, FO-PROTT.05 y FO-PROTT.06.*
- b. *Copia fotostática de la(s) factura (s) del proveedor de servicios y de las transferencias completas de pago.*
- c. *Copia de la Carta de satisfacción del área usuaria sobre los servicios prestados por el proveedor de servicios.*

*En forma digital:*

- d. *Relación de cursos impartidos por el proveedor de servicios.*
- e. *Instrumentos de evaluación a los capacitadores y sus reportes*
- f. *La información adicional que establezca la DGGD*
  - ✓ *Memoria fotográfica por sede*
  - ✓ *Fotocopia del reconocimiento entregado por tema del curso.*
  - ✓ *Listas de asistencia debidamente firmada.*

### **3. LINEAMIENTOS PARTICULARES**

Los siguientes lineamientos para la ejecución de procesos de capacitación del PROTT Estatal, deberán ser cumplidos íntegramente por las Oficinas Estatales de Turismo, toda vez que:

- *Aseguran un aporte equilibrado a los distintos niveles de competitividad turística del país;*
- *Permiten establecer las bases de un desempeño con eficacia, eficiencia, economía y calidad;*
- *Orientan la gestión de convocatoria y adjudicación a proveedores de empresas de servicios de capacitación, con principios de equidad y transparencia, independientemente del tipo de procedimiento de contratación de acuerdo a la legislación correspondiente, ya que brinda referentes de tiempo, costo aproximado y condiciones que, dada su naturaleza paramétrica, permiten identificar límites objetivos para estimar el presupuesto a asignar.*

Todos los parámetros de tiempo, costo y condiciones han sido establecidos a partir de algunos procedimientos:

1. Para parametrizar los costos de **viáticos** al 2016, se realizó una **actualización** de los anteriores usando referentes paramétricos institucionales tales como el Índice Nacional de Precios al Consumidor o las Guías Operativas para el Ejercicio del Presupuesto de las Unidades Responsables de la SHCP 2008, mismo que se actualizó también. Así mismo se hizo un **replanteamiento logístico para reducir costos ante y post** al proceso de capacitación.
2. Los costos de capacitación y asistencia técnica están estandarizados y se aproximan a los que usa la Cámara Nacional de Empresas de Consultoría y a un sondeo hecho a mediados de diciembre 2015 entre empresas capacitadores que poseen los estándares requeridos por el PROTT (certificación en competencias EC0217 Y EC0301, entre otros requisitos). Los costos de certificación se mantienen en relación al año 2013.
3. Un **sondeo de mercado** para estandarizar los costos de **material didáctico, y transporte y facilidades** (3 servicios de coffee break continuo hasta para 25 personas, en 3 días, salón, equipo de proyección y sonido), éste se cuantificó a partir del referente de un salón en un hotel de 4 estrellas.
4. De esta forma se ha llegado a una **importante reducción de los costos paramétricos en el orden del 34%** en relación al 2012, tomando como referente los costos de los cursos especializados que en su momento fueron parametrizados en otros programas formativos.
5. Los estándares de **tiempo** y aquellos relacionados con **los procesos de aprendizaje** fueron establecidos con base a criterios andragógicos de amplia interacción entre participantes y facilitador. Se **mantienen las horas en relación al promedio de duración** de los cursos, **buscando profundizar** en los contenidos.

| <b>Costos de formación en temas<br/>PROTT</b>   | <b>Costo unitario</b>                | <b>personas y 20 horas</b> |                      |
|---|--------------------------------------|----------------------------|----------------------|
|   |                                      | <b>Costo</b>               | <b>% costo total</b> |
| <b>-HONORARIOS CAPACITADOR POR HORA</b><br>(CH2016= CB 2011 + INPC <sub>2011-2016</sub> ) similar al costo actual por cursos especializados en el sector turístico.   | \$2,000.00                           | \$40,000.00                | 43.3%                |
| CB2011 = Costo de línea de base (monto máximo de pago por hora de capacitación en los lineamientos 2011 = \$ 1,000.00 IVA incluido. INPC <sub>2011-2016</sub> = homologado a precios de sondeo de mercado.  |                                      |                            |                      |
| <b>-MATERIALES DIDÁCTICOS P/ PERSONA</b>  | \$ 125.00                            | \$3,125.00                 | 3.4%                 |
| Costo total IVA incluido por material didáctico consistente en diseño de material, un paquete básico de carpeta con un promedio de 50 fotocopias en blanco y negro de acuerdo a los lineamientos de material didáctico mostrados en este documento (Hasta 25 ejemplares)  |                                      |                            |                      |
| <b>-COSTOS INDIRECTOS</b>   |                                      | \$25,150.00                | 27.2%                |
| Para los viáticos se ha tomado como referente usar de manera generalizada las cuotas diarias máximas en pesos mexicanos en zonas menos económicas según las Guías Operativas para el Ejercicio del Presupuesto de las Unidades Responsables de la SHCP 2008 indexado con el INPC (IVA incluido) y referentes de ajuste de sondeos de mercado a diciembre de 2015. |                                      |                            |                      |
| -Facilidades (servicio continuo de coffee break, salón, -Equipo de proyección y sonido o servicio similar hasta para 3 días).   | \$200.00 p/p<br>\$1,000.00           | \$15,000.00<br>\$3,000.00  |                      |
| -Viáticos <sup>2</sup> Capacitador:<br>Hospedaje: (3 noches)= \$750.00 * 3 = \$2,250.00<br>Alimentos (3 días) \$300 * día= \$900.00<br>Pasajes: Traslado RT destino + traslado interno = \$4,000.00   | \$2,250.00<br>\$900.00<br>\$4,000.00 | \$7,150.00                 |                      |
| <b>Gastos administrativos</b>   |                                      | \$1,000.00                 | 1.1%                 |
| <b>Suma de Costos y Gastos</b>  |                                      | \$69,275.00                | 75.0%                |
| <b>% DE PROVEEDORA ANTES DE IMPUESTOS</b>   |                                      | \$23,091.67                | 25.0%                |
| La proveedora paga 16% de IVA y el % por ISR  |                                      |                            |                      |
| <b>COSTO LÍMITE TOTAL QUE SE DEBE PAGAR POR UN SERVICIO INTEGRAL</b>  |                                      | \$92,366.67                | 100%                 |

T'S orientar sus estimaciones para la presupuestación y pagar lo justo de sin menoscabo de la calidad en los procesos formativos, incrementando el nivel de exigencia hacia los proveedores de servicios de capacitación.

De esta forma el **costo total de un curso o taller PROTT**, puede estimarse de acuerdo a los **estándares de distribución de sus componentes**<sup>1</sup>.

De lo anterior se desprende que los cursos deberán tener una duración efectiva de **20 horas**, una cobertura obligada de **15 a 25 personas** por curso y tener un **costo máximo total de \$92,366.67** para el año 2016.

<sup>1</sup> Mismos que, para el rubro de viáticos, se han homologado a partir de las "Guías Operativas para el ejercicio del presupuesto de las unidades responsables de la SHCP"

<sup>2</sup> Se consideran dentro del rubro **viáticos** los siguientes conceptos:

- a) **HOSPEDAJE:** Viático destinado a cubrir el costo de alojamiento en una habitación de hotel o lugar que se ostente como tal.
- b) **PASAJES:** Viático destinado a cubrir los gastos de transporte como autobús, tren, avión, etc., utilizados para llegar al destino final. Tratándose de traslados terrestres por automóvil se considerarán también los gastos generados por combustible y casetas de peaje.
- c) **ALIMENTACIÓN:** Viático destinado a cubrir el costo por el consumo personal de alimentos.
- d) **TRASLADOS:** Viático destinado a transportación interna dentro de la zona urbana del destino final de la comisión, tales como taxis, metro, transporte colectivo urbano y/o suburbano, etc.

**En caso de que la Oficina Estatal de Turismo pueda conseguir apoyos y patrocinios para facilidades, hospedaje y alimentos, deberá descontar esos conceptos, considerando la siguiente estructura de costo:**

|   |                    |             |
|---|--------------------|-------------|
| <i>Honorarios de capacitación</i>                 | \$40,000.00        | 43.3%       |
| <i>Materiales didácticos</i>                      | \$ 3,125.00        | 3.4%        |
| <i>Costos Indirectos</i>                          | \$25,150.00        | 27.2%       |
| <i>Gastos administrativos</i>                     | \$ 1,000.00        | 1.1%        |
| <i>Utilidad para proveedor antes de impuestos</i> | \$23,091.67        | 25.0%       |
| <b>Total</b>                                      | <b>\$92,366.67</b> | <b>100%</b> |

De esta manera, la OET dispone de 8 posibles estrategias de costeo usando los costos paramétricos anteriores. La elección depende de un análisis detallado de las posibilidades de conseguir apoyos y patrocinios adicionales invitando a confederaciones, cámaras, asociaciones y empresas individuales a apoyar el subprograma para reducir los costos y también replicar mediante financiamiento total cursos adicionales a los planificados por la instancia estatal, corresponsabilizando a los stakeholders de los destinos de su propio desarrollo. Este tipo de acuerdos tienden a incrementar la cobertura.

|     | Curso de capacitación | Costo       | Material didáctico | Facilidades | Viáticos   | Transporte | Gastos administrativos | Subtotal    | Margen empresa e impuestos | Total       |
|-----|-----------------------|-------------|--------------------|-------------|------------|------------|------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| E.1 | 1                     | \$40,000.00 | \$3,125.00         | \$18,000.00 | \$3,150.00 | \$4,000.00 | \$1,000.00             | \$69,275.00 | \$23,091.67                | \$92,366.67 |
| E.2 | 1                     | \$40,000.00 | \$3,125.00         | \$18,000.00 |            | \$4,000.00 | \$1,000.00             | \$66,125.00 | \$22,041.67                | \$88,166.67 |
| E.3 | 1                     | \$40,000.00 | \$3,125.00         | \$18,000.00 | \$3,150.00 |            | \$1,000.00             | \$66,275.00 | \$21,758.33                | \$87,033.33 |
| E.4 | 1                     | \$40,000.00 | \$3,125.00         | \$18,000.00 |            |            | \$1,000.00             | \$62,125.00 | \$20,708.33                | \$82,833.33 |



|     |   |             |            |            |            |            |             |             |             |
|-----|---|-------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| E.5 | 1 | \$40,000.00 | \$3,125.00 | \$3,150.00 | \$4,000.00 | \$1,000.00 | \$51,275.00 | \$17,091.67 | \$68,366.67 |
| E.6 | 1 | \$40,000.00 | \$3,125.00 |            | \$4,000.00 | \$1,000.00 | \$48,125.00 | \$16,041.67 | \$64,166.67 |
| E.7 | 1 | \$40,000.00 | \$3,125.00 | \$3,150.00 |            | \$1,000.00 | \$47,275.00 | \$15,758.33 | \$63,033.33 |
| E.8 | 1 | \$40,000.00 | \$3,125.00 |            |            | \$1,000.00 | \$44,125.00 | \$14,708.33 | \$58,833.33 |

Es así como la Oficina Estatal de Turismo .....

|           |  |
|-----------|--|
| <b>E1</b> | Por imposibilidad de fragmentar el recurso decide que la Proveedora se haga cargo de todos los conceptos: <b>Costo del servicio: \$92,366.67 por cada curso.</b>                           |
| <b>E2</b> | Decide que la Proveedora se haga cargo de todo, excepto viáticos, ya que consigue apoyos de hospedaje y alimentos. <b>Costo del servicio: \$88,166.67 por cada curso.</b>                  |
| <b>E3</b> | Decide que la Proveedora se haga cargo de todo excepto transporte: <b>Costo del servicio: \$87,033.33 por cada curso.</b>  |
| <b>E4</b> | Decide que la Proveedora se haga cargo de todo, pero no paga viáticos ni transporte, ya que consigue apoyos o patrocinios: <b>Costo del servicio integral: \$82,833.33 por cada curso.</b> |
| <b>E5</b> | Decide que la Proveedora se haga cargo de todo a excepción de las facilidades dado que consigue apoyos de salón, equipo, coffee break. <b>Costo del servicio: \$68,366.67</b>              |
| <b>E6</b> | Decide que la Proveedora se haga cargo de todo a excepción de facilidades y viáticos, ya que cuenta con apoyos y patrocinios. <b>Costo del servicio: \$64,166.67</b>                       |
| <b>E7</b> | Decide que la Proveedora se haga cargo de todo a excepción de las facilidades y transporte, dado que consigue apoyos. <b>Costo del servicio: \$63,033.33</b>                               |
| <b>E8</b> | Decide que no pagar facilidades, viáticos ni transporte, ya que cuenta con apoyos y patrocinios <b>Costo del servicio: \$58,833.33</b>   |

Nota:  
Respecto a las intervenciones de

capacitación-consultoría inherentes a los programas de certificación los costos paramétricos son los siguientes.

| <b>Certificaciones:</b>                               | <b>Empresas Pyme</b> | <b>Costo por empresa IVA incluido para un solo destino</b> |
|---|----------------------|--|
| <b>Moderniza básico, ecoturístico, especializado.</b> | 10 a 15              | \$23,200.00  |
| <b>Distintivo H</b>                                   | 10 a 15              | \$24,086.00  |
| <b>Punto Limpio</b>                                   | 10 a 15              | \$13,006.00  |

### 3.1 Cursos específicos

#### 3.1.1 Concepto y propósito

**Los cursos específicos o cursos a puestos específicos** son aquellos procesos formativos dirigidos al personal operativo y supervisor del sector turístico y que están alineados a Estándares de Competencia (EC), que **permiten optativamente** a las personas interesadas la certificación de los participantes en los EC correspondientes respecto a ocupaciones relacionadas de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO). Estos procesos formativos se inscriben en el Sistema Nacional de Competencias (SNC) que impulsa el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) de acuerdo a sus propósitos específicos y fomentan en el sector turístico la competitividad a nivel operativo y supervisor en la industria turística en diversos ramos.

#### 3.1.2 Inventario de cursos específicos más usuales y relacionadas con el sector

3.1.2.1. La OET podrá programar cursos de los que se enuncian en la tabla siguiente, considerando su DNC respectivo y el presupuesto considerado al respecto (hasta el 10% del presupuesto total).

| Estándares de competencia vigentes   | Código | Fecha de publicación en el D.O.F. | Nivel de Competencia | Dirigido a:  |
|--|--------|-----------------------------------|----------------------|--|
| 1. Atención a comensales   | EC0038 | 14/12/2007                        | Dos                  | Meseros y meseros de servicio a cuartos  |
| 2. Preparación de alimentos  | EC0127 | 25/08/2011                        | Dos                  | Cocinero, cocinero (Restaurante), cocinero de barco, Mayora de Cocina, Parrillero              |
| 3. Preparación y servicio de bebidas   | EC0128 | 25/08/2011                        | Dos                  | Cantineros   |
| 4. Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas  | EC0042 | 26/03/2008                        | Tres                 | Técnico especializado en alimentos y bebidas, Supervisor de producción de alimentos y bebidas. |
| 5. Preparación de habitaciones para alojamiento temporal   | EC0043 | 26/03/2008                        | Dos                  | Camareras y aseadores  |
| 6. Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal | EC0044 | 26/03/2008                        | Tres                 | Gerentes de servicios de alojamiento   |

|  |        |            |      |  |  |
|--|--------|------------|------|--|--|
| 7. Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal | EC0045 | 05/11/2008 | Dos  | Recepcionistas de hotel  | No deben programar se recursos para evaluación y certificación |
| 8. Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped                       | EC0047 | 09/06/2009 | Tres | Administrador de Hotel, Gerente de Hotel Pequeño (establecimiento), Gerente de Recepción |  |
| 9. Atención a comensales en servicio de especialidades                                     | EC0016 | 06/10/09   | Dos  | Meseros  |  |

n.

|  |        |            |     |  |
|--|--------|------------|-----|--|
| 10. Manejo higiénico de alimentos  | EC0081 | 03/11/2010 | Dos | Cocineros, Cantineros, Auxiliares de servicios de alimentos y bebidas, Panaderos, Pasteleros y Confiteros, Preparadores de Comida Rápida, Cocinero, Cocinero (Restaurante) Cocinero de Barco, Mayora de Cocina |
| 11. Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos.   | EC0072 | 03/11/2010 |     | Guía de excursiones, Guía de museos, Guía de turistas  |
| <i>Estándares de Competencia más usuales y relacionadas con el turismo vigentes en 2016. Fuente: Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales</i> |        |            |     |  |

### 3.1.3 Requisitos para los prestadores de servicios de capacitación

La Oficina Estatal de Turismo deberá asegurarse que, el proveedor de servicios de capacitación, presente su estrategia de capacitación en este subprograma para atender las necesidades estatales cumpliendo los siguientes requisitos:

**3.1.3.1. Ser Centro de Capacitación o Capacitador Independiente** en los términos del Artículo I de las Reglas Generales y Criterios para la Integración y Operación del Sistema Nacional de Competencias.

**Evidencia: Página WEB del CONOCER**

3.1.3.2. Que su oferta de capacitación se encuentre **inscrita y vigente en el Registro Nacional de Cursos de Capacitación basados en Estándares de Competencia (RENAC)** del CONOCER, en apego a la normatividad establecida por ese organismo..

**Evidencia: Página WEB del CONOCER**

3.1.3.3. Los instructores deberán **acreditar vigencia** en el estándar CONOCER: **EC0217** (Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal o); así como en el **EC0301**: (Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso).

**Evidencia: Copia de Certificados de Competencia Laboral vigentes (se dispensará de manera exclusiva a vigencias que concluyen en 2016, no así a vigencias de años anteriores).**

Con el estándar EC2017, fundamentado en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social, se contempla elevar la calidad de los cursos PROTT al asegurarse profesionalismo para las funciones sustantivas de preparar, conducir y evaluar cursos de capacitación. Preparar la sesión mediante la planeación de la sesión y la comprobación de la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la misma. Conducir la sesión realizando el encuadre, desarrollo y cierre, empleando técnicas instruccionales y grupales que faciliten el proceso de aprendizaje. Evaluar el aprendizaje antes, durante y al final del curso, considerando la satisfacción de los participantes.

El estándar EC0301 le permitirá al PROTT mejorar la calidad de la formación al promover la evaluación y certificación de las personas que diseñan cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, diseñando cursos de capacitación presenciales, diseñando instrumentos para la evaluación de cursos de capacitación presenciales y desarrollando manuales del curso de capacitación presenciales.

3.1.3.4. El Proveedor de Servicios de Capacitación deberá acreditar que sus instructores o prestadores asociados, poseen **experiencia en la impartición de este tipo de cursos**. **Evidencia: Documentos probatorios tales como copias de constancias, de contratos, cartas de satisfacción o informe del CONOCER!**

3.1.3.5. **Deberá presentar el un ejemplar modelo del Plan de aprendizaje** de un curso, mismo que comprenderá mínimamente los objetivos, contenidos, actividades y estrategias e instrumentos de evaluación.

**Evidencias: Copia de ejemplar de plan de aprendizaje.**

3.1.3.6. **Deberá presentar un prototipo de un Manual del participante** de acuerdo a la siguiente distribución:

- **Nombre del Curso**
- **Portada** (con elementos institucionales de la Secretaría de Turismo federal, Oficina Estatal de Turismo y del proveedor de servicios de capacitación, prospecto para contratación).
- **Índice**
- **Introducción**
- **Objetivo general y específicos**
- **Metodología didáctica**
- **Curriculum Vitae del capacitador**
- **Planeación didáctica** o Modelo de evaluación o Contenido o Fuentes usadas

**Evidencias: Copia de ejemplar de manual de aprendizaje. Un prototipo basta para la totalidad de los subprogramas.**

**3.1.4**

**Requisitos básicos de operación de las Oficinas Estatales de Turismo**

3.1.4.2. La Oficina Estatal de Turismo: Podrá ejercer del presupuesto total de su PROTT anual en los cursos específico descritos en el inventario anterior.

3.1.4.2. **Deberá enfatizar el apoyo a las PyME's turísticas**, toda vez que son éstas las que requieren mayor apoyo financiero en el rubro de transferencia de tecnología.

3.1.4.3. Cuidar el cumplimiento de los lineamientos y sus requisitos.

3.1.4.4 No deberán programarse cursos de instituciones de educación públicas o privadas, pues **no es propósito del PROTT el financiamiento de la educación formal de los particulares ni la obtención de diplomas, certificados, ni reconocimientos educativos oficiales.**

**3.2**

**Cursos para el fortalecimiento de PyME's**

**3.2.1**

**Concepto y propósito**

Los cursos para el fortalecimiento de las PyME's son los procesos formativos que se dirigen a los niveles operativos, gerenciales y directivos de las pequeñas y medianas empresas turísticas. Este grupo de cursos se orientan a solucionar problemas estructurales de su estrategia y operación y a la vez ayudarlas a adquirir ventajas competitivas.

Según el Censo Económico 2014 del INEGI, las PYME's mexicanas sostienen la economía nacional. Son poco más de 4 millones y generan el 52% del PIB y aportan el 73% de los empleos.

99.8% de ellas son empresas familiares y 80% mueren en su primer año de vida.

|               |   |
|---------------|---|
| Tecnología    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obsolescencia de maquinaria, equipo, sistemas</li> <li>• No adopción, no adaptación, no innovación</li> </ul>                                      |
| Finanzas      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de recursos</li> <li>• Falta de liquidez</li> <li>• Ausencia de cultura financiera</li> </ul>  |
| Mercado       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de mercado</li> <li>• Bajo posicionamiento</li> <li>• Carencia de técnica mercadológica</li> </ul>                                 |
| Factor humano | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Capacitación operativa y directiva cuasi inexistente</li> </ul>   |
| Redes         | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Atomización de la cadena</li> </ul>   |
| Planeación    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia modelo de negocios <input type="checkbox"/></li> <li>Carencia de plan de negocios</li> <li>• Carencia de técnica planificadora</li> </ul> |
| Organización  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carencia de organigrama óptimo</li> <li>• Carencia de manuales</li> </ul>  |
| Dirección     | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Deficiencias de liderazgo <input type="checkbox"/></li> </ul>   |

|         |   |  |
|---------|---|--|
|         | Comunicación<br>inadecuada  | Muchos son<br>los factores<br>que<br>provocan<br>dicha<br>mortalidad |
| Control | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de sistemas de control</li> <li>• Negativa a la mejora continua</li> </ul> |  |

y en el menor de los casos la falta de competitividad. Se destacan:

### 3.2.2 Inventario de cursos y talleres

A continuación, se desglosa el **listado propositivo y no limitativo** para 2016 de los cursos de entre los cuales la Oficina Estatal de Turismo podrá elegir u orientarse para impulsar la competitividad de sus destinos vía la capacitación. Se han agrupado por áreas de interés y que se orientan a desarrollar competencias de los personales de contacto, de nivel gerencial, directivo, emprendedores y propietarios de empresas turísticas. La selección no es

arbitraria, se deriva de análisis sobre la problemática pyme en nuestro país y divulgada por instituciones tales como la Secretaría de Economía y ProMéxico, así como temas recurrentes manifestados en las agendas de competitividad de los destinos.

Los grupos de temas se han clasificado en función de las áreas fundamentales de cualquier tipo de empresa privada y social y se ha incluido una propuesta de seriación y un orden sugerido. No es obligatorio incluir todos los cursos/talleres pero sería de gran utilidad realizarlos en esa seriación.



| ÁREA DE PRODUCCIÓN DE SERVICIO  |  |
|---|--|
| <p><b>Generales:</b></p> <p><b>P01:</b> Herramientas de calidad y mejora continua</p> <p><b>P02:</b> Hospitalidad y excelencia en el servicio</p> <p><b>P03:</b> Relaciones públicas</p> <p><b>P04:</b> Manejo de quejas</p> <p><b>P05:</b> Inglés comercial turístico (genérico)</p> <p><b>P06:</b> Anteproyectos de seguridad al turista y personal</p> <p><b>P07:</b> Cultura Turística</p> <p><b>P08:</b> Desarrollo de productos turísticos</p> <p><b>P09:</b> Creatividad</p> <p><b>P10:</b> Innovación</p> <p><b>P11:</b> Modelos de desarrollo de productos</p> | <p><b>Especializados:</b></p> <p><b>P12:</b> Cursos relativos con la operación y servicio hotelero</p> <p><b>P13:</b> Cursos relativos a la operación y servicio restaurantero</p> <p><b>P14:</b> Cursos relativos con la operación y servicio de bebidas</p> <p><b>P15:</b> Cursos relativos con la operación y servicio en centros ecoturísticos y de aventura</p> <p><b>P16:</b> Inglés comercial para personal de contacto en hoteles</p> <p><b>P17:</b> Inglés comercial para personal de contacto en restaurantes y bares</p> <p><b>P18:</b> Inglés comercial para personal de contacto en centros ecoturísticos y de turismo de aventura*</p> <p><b>P19:</b> Inglés comercial para guías de turistas*</p> <p><b>P20:</b> Modelos de negocios para nuevos emprendimientos</p> <p><b>P21:</b> Curso básico de Primeros auxilios**</p> <p><b>P22:</b> Curso básico de primeros auxilios en áreas remotas**</p> |
| <p><b>Sugerencias de seriación: P08 □P09□P10□P11□P20</b></p>  |  |

\* Este curso NO sustituye a la evaluación que deben realizar los Guías para acreditar el dominio del idioma adicional al español; ni podrá ser considerado como curso de actualización para refrendo de credenciales.

\*\* Estos cursos deben ser avalados por instituciones como Cruz Roja, Protección Civil o Bomberos.



| ÁREA DE MERCADOTECNIA  |  |
|--|--|
| <b>Generales:</b><br><b>M01:</b> Diseño de productos turísticos: de la idea a la propuesta de valor:<br><b>M02:</b> Diseño de productos turísticos: de la propuesta de valor al modelo de negocios<br><b>M03:</b> Modelos para el establecimiento de precios y tarifas en pymes turísticas.<br><b>M04:</b> Comercialización turística<br><b>M05:</b> Promoción turística moderna<br><b>M06:</b> Técnicas de negociación de precios | <b>Especializados:</b><br><b>M07:</b> Comercio electrónico para pymes turísticas<br><b>M08:</b> Desarrollo de marca para pymes turísticas<br><b>M09:</b> Marketing experiencial para pymes turísticas<br><b>M10:</b> Identificación de perfiles del turista<br><b>M11:</b> Cálculo de tamaño y valor de segmentos turísticos<br><b>M12:</b> Marketing por redes sociales |
| <b>Sugerencias de seriación: M10 □M11□M01□M02</b>  |  |

| ÁREAS DE FINANZAS   |  |
|---|--|
| <b>Generales:</b><br><b>F01:</b> Introducción a la administración financiera para pymes turísticas<br><b>F02:</b> Finanzas para no financieros<br><b>F03:</b> Análisis financiero para pymes turísticas | <b>Especializados:</b><br><b>F04:</b> Fuentes de financiamiento para pymes turísticas<br><b>F05:</b> Fuentes de financiamiento para nuevos emprendimientos de pymes turísticas<br><b>F06:</b> Contabilidad de costos de alimentos y bebidas. |

| ÁREA DE FACTOR HUMANO   |  |
|---|--|
| <b>Generales:</b><br><b>H01:</b> El Capital Humano como Ventaja Competitiva de la Empresa<br><b>H02:</b> Captación e Integración del Capital Humano<br><b>H03:</b> La Habilidad de Entrevistar por Competencias<br><b>H04:</b> Desarrollo de Competencias<br><b>H05:</b> Administración de Compensaciones<br><b>H06:</b> Cultura Organizacional | <b>Especializados:</b><br><b>H07:</b> Motivación<br><b>H08:</b> Liderazgo<br><b>H09:</b> Comunicación asertiva<br><b>H10:</b> Trabajo en equipo<br><b>H11:</b> Manejo de conflictos<br><b>H12:</b> Dirección estratégica del factor humano |
| <b>Sugerencias de seriación: H01 □H02□H03□H04□H05□H06</b>   |  |

| ÁREA DE ADMINISTRACION |                        |
|------------------------|------------------------|
| <b>Generales:</b>      | <b>Especializados:</b> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>A01:</b> Técnicas de planeación estratégica para pymes turísticas: el diseño de propósitos <b>A02:</b> Técnicas de planeación estratégica para pymes turísticas: el correcto análisis FODA <b>A03:</b> Técnicas de planeación estratégica: el establecimiento de estrategias</p> <p><b>A04:</b> Técnicas de planeación estratégica para pymes turísticas: confección del plan anual <b>A05:</b> Gestión de la mejora continua <b>A06:</b> Balance scorecard y Medición del desempeño</p> | <p><b>A07:</b> Introducción a los programas de calidad de Sector</p> <p><b>A08:</b> Gestión de la cadena de valor de la pyme turística</p> <p><b>A09:</b> Estrategias competitivas para pymes turísticas <b>A10:</b> Taller introductorio a las 5 S's kaizen para pymes turísticas</p> <p><b>A11:</b> Taller avanzado de gestión de las 5 S's kaizen para pymes turísticas</p> <p><b>A12:</b> Técnicas de estructuración organizacional para pymes (diseño de organigrama).</p> <p><b>A13:</b> Asociacionismo y redes de colaboración</p> <p><b>A14:</b> Talleres relacionados con los sistemas de gestión ambiental en empresas turísticas.</p> |
| <p><b>Sugerencias de seriación: A01□A02□A03□A04 y A10□A11</b></p>  |  |

| <b>AREA DE EMPRENDEDORES</b>  |   |
|---|---|
| <p><b>Generales:</b></p> <p><b>E01:</b> Aproximación al diseño de modelos de negocios</p> <p><b>E02:</b> Análisis y selección de segmentos de clientes</p> <p><b>E03:</b> Diseño de propuesta de valor <b>E04:</b> Estrategias de canales Selección de relaciones con los clientes</p> <p><b>E05:</b> Identificación de flujos de ingresos y costos</p> <p><b>E06:</b> Identificación de recursos clave</p> <p><b>E07:</b> Identificación de actividades y alianzas clave</p> <p><b>E08:</b> Modelo Lean Canvas</p> <p><b>E09:</b> Tendencias del mercado turístico</p> <p><b>E10:</b> Análisis de fuerzas competitivas</p> | <p><b>Especializados:</b></p> <p><b>E11:</b> Identificación de oportunidades de mercado</p> <p><b>E12:</b> Creatividad y generación de ideas de negocio</p> <p><b>E13:</b> Financiamiento para emprendimientos turísticos</p> <p><b>E14:</b> Planes de Negocio para pymes turísticas: clúster <b>E15:</b> Planes de Negocio para pymes turísticas: estudio de mercado</p> <p><b>E16:</b> Planes de Negocio para pymes turísticas: estudio técnico</p> <p><b>E17:</b> Planes de Negocio para pymes turísticas: estudio operativo</p> <p><b>E18:</b> Planes de Negocio para pymes turísticas: estudio de comercialización</p> <p><b>E19:</b> Planes de Negocio para pymes turísticas: estudio financiero</p> <p><b>E20:</b> Técnica de Value Proposition Canvas</p> |
| <p><b>Sugerencias de seriación: E01□E02□E03□E04□E05□E06□E07</b></p> <p style="text-align: center;"><b>E14□E15□E16□E17□E18□E19</b></p>   |   |

**3.2.3** Requisitos de los prestadores de servicios de capacitación en cursos para PyME's

La Oficina Estatal de Turismo deberá asegurarse que, el Proveedor de Servicios de Capacitación, presente su estrategia de capacitación en este subprograma cumpliendo los siguientes requisitos:

3.2.3.1. Acreditar que sus capacitadores poseen **sólida experiencia sectorial, así como comprobada formación profesional**, es decir:

**-Título de licenciatura en el campo de las ciencias sociales y administrativas**, preferentemente con estudios concluidos de posgrado.

**Evidencia: Copia de Título y cédulas profesionales, copia de certificados de estudios de posgrado concluidos.**

**-Experiencia sectorial** relacionada con el turismo (público, privado o social) preferentemente.

**Evidencia: documentos probatorios**

3.2.3.2. **Deberá presentar un ejemplar modelo del Plan de aprendizaje** de un curso o taller mismo que comprenderá mínimamente los objetivos,

**Evidencias: Copia de ejemplar de plan de aprendizaje.**

contenidos, actividades y estrategias e instrumentos de evaluación.

3.2.3.3. **Deberá presentar un prototipo de un Manual del participante** de acuerdo a la siguiente distribución:

- **Nombre del Curso**
- **Portada** (con elementos institucionales de la Secretaría de Turismo federal, Oficina Estatal de Turismo y del proveedor de servicios de capacitación, prospecto para contratación).
- **Índice**
- **Introducción**
- **Objetivo general y específicos**
- **Metodología didáctica**

- **Curriculum Vitae del capacitador**
- **Planeación didáctica** o **Modelo de evaluación** o **Contenido** o **Fuentes usadas**

**Evidencias: Copia de ejemplar de manual de aprendizaje. Un prototipo basta para la totalidad de los subprogramas.**

3.2.3.4. Los instructores deberán **acreditar vigencia** en el estándar CONOCER: **EC0217** (Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal); así como en el **EC0301**: (Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso).

**Evidencia: Copia de Certificados de Competencia Laboral vigentes (se dispensará de manera exclusiva a vigencias que concluyen en 2016, no así a vigencias de años anteriores).**

3.2.3.5. En el caso de los instructores de idioma inglés dichos certificados no serán exigibles. En su lugar deberán estar certificados en el Nivel B2 (Avanzado) Intermedio alto; Examen FCE; First Certificate in English y poseer el certificado TKT (Teaching Knowledge Test), ambas de la Universidad de Cambridge. Deberán también, de manera específica, **ser licenciados en turismo titulados.**

**Evidencia: Copias de ambos certificados.**

### **3.2.4 Requisitos básicos de operación de las Oficinas Estatales de Turismo**

**La Oficina Estatal de Turismo:**

3.2.4.1. Podrá **ejercer minimamente un 20% del presupuesto total del PROTT** en los cursos descritos en el inventario anterior.

3.2.4.2. Deberá enfatizar el apoyo a las PyME's turísticas, toda vez que son éstas las que requieren mayor apoyo financiero en el rubro de capacitación.

3.2.4.3. A efecto de alinear acciones y propósitos del subprograma, se deberá tener especial cuidado en que los **objetivos y contenidos de los cursos y talleres, se ajusten a la orientación estratégica de los objetivos general y específicos del PROTT**, cuidando mantengan el mismo nombre mostrado en la Tabla.

3.2.4.4. Cuidar el cumplimiento de la ejecución del programa en cuanto a los requisitos y lineamientos establecidos en este documento.

3.2.4.5. No deberán programarse cursos o talleres de instituciones de educación públicas o privadas, pues **no es propósito del PROTT el financiamiento de la educación formal de los particulares ni la obtención de diplomas, certificados, ni reconocimientos educativos oficiales.**

### 3.3 Cursos para el fortalecimiento de capacidades de funcionarios estatales y municipales del turismo

#### 3.3.1. Concepto y propósito

Los cursos para el fortalecimiento de capacidades de funcionarios estatales y municipales del turismo se dirigen a todos los niveles de la función pública turística directa o relacionada en el nivel local con el propósito de facilitar procesos de gobernanza y coadyuvar a crear ambientes propicios para el desarrollo turístico.

#### 3.3.2. Inventario de cursos

| ÁREA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DE FUNCIONARIOS  |  |
|---|--|
| <b>Generales:</b><br>G01: Política Turística<br>G02: Análisis del mercado turístico<br>G03: Análisis de agenda de competitividad<br>G04: Municipio y gestión de destinos<br>G05: Planeación Estratégica Municipal<br>G06: Indicadores de buen desempeño municipal en turismo<br>G07: Planeación participativa<br>G08: Preparación de estadística básica | <b>Especializados:</b><br>G09: Gobernanza: Superestructura, programas y regulación<br>G10: Gobernanza: Funcionamiento de redes y organizaciones de segundo nivel<br>G11: Introducción al programa de Pueblos Mágicos<br>G12: Fomento a la articulación de cadenas productivas<br>G13: Primeros auxilios<br>G14: Protección civil<br>G15: Inglés informativo turístico<br>G16: Cursos de capacitación para policías turísticos y funcionarios de kioscos informativos<br>G17: Igualdad de género<br>G18: Seminarios para el fomento a la economía solidaria |
| Sugerencias de seriación: G09 □G10□G07  |  |

#### 3.3.3. Requisitos de los prestadores de servicios

La Oficina Estatal de Turismo deberá asegurarse que, el Proveedor de Servicios de Capacitación, presente su estrategia de capacitación en este

subprograma cumpliendo los siguientes requisitos:

3.3.3.1. Acreditar que sus capacitadores poseen **sólida experiencia sectorial**, es decir:

- **Título de licenciatura en el campo de las ciencias sociales y administrativas**, preferentemente con estudios concluidos de posgrado.

**Evidencia: Copia de Títulos y cédulas profesionales, copia de certificados de estudios de posgrado.**

- **Experiencia sectorial** relacionada con el turismo (público, privado o social) preferentemente.

**Evidencia: Copia de documentos probatorios**

3.3.3.2. Deberá presentar el un ejemplar modelo del Plan de aprendizaje de un curso o taller mismo que comprenderá mínimamente los objetivos, contenidos, actividades y estrategias e instrumentos de evaluación.

**Evidencias: Copia de ejemplar de plan de aprendizaje.**

3.3.3.3. Deberá presentar un prototipo de un Manual del participante de acuerdo a la siguiente distribución:

- **Nombre del Curso**
- **Portada** (con elementos institucionales de la Secretaría de Turismo federal, Oficina Estatal de Turismo y del proveedor de servicios de capacitación, prospecto para contratación).
- **Índice**
- **Introducción**
- **Objetivo general y específicos**
- **Metodología didáctica**
- **Curriculum Vitae del capacitador**
- **Planeación didáctica** o Modelo de evaluación o Contenido o Fuentes usadas

**Evidencias: Copia de ejemplar de manual de aprendizaje. Un prototipo basta para la totalidad de los subprogramas.**

3.3.3.4. Los instructores deberán acreditar vigencia en el estándar

CONOCER: EC0217 (Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal); así como en el EC0301: (Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso).

**Evidencia: Copia de Certificados de Competencia Laboral vigentes (se dispensará de manera exclusiva a vigencias que concluyen en 2016, no así a vigencias de años anteriores).**

3.3.3.5. En el caso de los instructores de idioma inglés dichos certificados no serán exigibles. En su lugar deberán estar certificados en el Nivel B2 (Avanzado) Intermedio alto; Examen FCE; First Certificate in English y poseer el certificado TKT (Teaching Knowledge Test), ambas de la Universidad de Cambridge. Deberán también, de manera específica, ser **licenciados en turismo titulados**.

**Evidencia: Copias de ambos certificados.**

### **3.3.4 Requisitos básicos de operación de las OET's**

*La Oficina Estatal de Turismo:*

3.3.4.1. Podrá **ejercer un 5% del presupuesto total del PROTT** en los cursos descritos en el inventario anterior.

3.3.4.2 Deberá enfatizar el apoyo a los destinos Pueblos Mágicos.

3.3.4.3. A efecto de alinear acciones y propósitos del subprograma, se deberá tener especial cuidado en que los **objetivos y contenidos de los cursos se ajusten a la orientación estratégica de los objetivos general y específicos del PROTT**, cuidando mantengan el mismo nombre mostrado en la Tabla.

3.3.4.4. Cuidar el cumplimiento de los lineamientos y requisitos establecidos.

3.3.4.5. No deberán programarse cursos o talleres de instituciones de educación públicas o privadas, pues **no es propósito del PROTT el financiamiento de la educación formal de los particulares ni la obtención de diplomas, certificados, ni reconocimientos educativos oficiales**.

### **3.4 Iniciativas de las Oficinas Estatales de Turismo para la mejora de la cadena de valor de sus líneas de producto (Talleres y Seminarios)**

#### **3.4.1 Concepto y propósito**

Son aquellos talleres y seminarios cuyos contenidos temáticos coadyuvan a formar capacidades de gestión turística que abonen a la competitividad de las líneas de producto estratégicas para el país y la entidad: 1) Turismo de sol y playa; 2) Turismo cultural; 3) Turismo de naturaleza (ecoturismo, de aventura y rural); 4) Turismo de negocios y reuniones; 5) Turismo deportivo o cinegético; 6) Turismo de salud; 7) Turismo social; 8) Turismo náutico y de cruceros. 9) Otros tipos y formas de turismo. Esto es, responden a las necesidades particulares de una región o destino o una necesidad de capacitación muy específica del sector, desde la perspectiva de destino.

#### **3.4.2 Inventario de cursos**

Se enuncian a continuación algunos temas de seminarios y talleres con la orientación a gestión de destinos para elevar la competitividad de sus líneas de producto. De cualquier forma, quedan abiertos los temas para las necesidades específicas:

#### **DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS Y MARKETING DE DESTINO**

##### **DESARROLLO DE PRODUCTOS:**

IE01: Desarrollo de productos turísticos de destino

IE02: Estrategia turística para

##### **MARKETING:**

IE09: Posicionamiento y branding de destinos

IE10: Marketing experiencial de destinos

IE11: Comercialización de destinos



|   |   |
|---|---|
| destinos<br><b>IE03:</b> Desarrollo de DMC'S<br><b>IE04:</b> Formación de Clubes de Producto<br><b>IE05:</b> Diseño de rutas turísticas y recorridos<br><b>IE06:</b> Gestión de destinos turísticos<br><b>IE07:</b> Formación de Gestores de Destino<br><b>IE08:</b> Seminarios y talleres para fortalecer las líneas de producto de los destinos estatales (Abierto).<br><b>IE09:</b> Seminarios y talleres para fortalecer proyectos comunitarios y del sector social de desarrollo turístico (Abierto) | <b>IE12:</b> Seminarios y talleres para fortalecer el marketing de las líneas de producto de los destinos estatales (Abierto). <b>IE13:</b> Seminarios y talleres para fortalecer proyectos comunitarios y del sector social de mercadotecnia y comercialización (Abierto). |
|---|---|

### **3.4.3 Requisitos de los prestadores de servicios**

La Oficina Estatal de Turismo deberá asegurarse que, el Proveedor de Servicios de Capacitación, presente su estrategia de capacitación en este subprograma cumpliendo los siguientes requisitos:

3.4.3.1. Acreditar que sus capacitadores poseen **sólida experiencia sectorial**, es decir:

- **Título de licenciatura en el campo de las ciencias sociales y administrativas**, preferentemente con estudios concluidos de posgrado.

**Evidencia: Copias de Títulos, cédulas profesionales y certificados de estudios de posgrado.**

- **Experiencia sectorial** relacionada con el turismo (público, privado o social) preferentemente.

**Evidencia: documentos probatorios**

3.4.3.2. **Deberá presentar el un ejemplar modelo del Plan de aprendizaje** de un curso, mismo que comprenderá mínimamente los objetivos, contenidos, actividades y estrategias e instrumentos de evaluación.

**Evidencias: Copia de ejemplar de plan de aprendizaje.**

3.4.3.3. **Deberá presentar un prototipo de un Manual del participante** de acuerdo a la siguiente distribución:

- **Nombre del Curso**
- **Portada** (con elementos institucionales de la Secretaría de Turismo federal, Oficina Estatal de Turismo y del proveedor de servicios de capacitación, prospecto para contratación).
- **Índice**
- **Introducción**
- **Objetivo general y específicos**
- **Metodología didáctica**
- **Curriculum Vitae del capacitador**
- **Planeación didáctica** o Modelo de evaluación o Contenido o Fuentes usadas

**Evidencias: Copia de ejemplar de manual de aprendizaje. Un prototipo basta para la totalidad de los subprogramas.**

3.4.3.4. Los instructores deberán acreditar vigencia en el estándar CONOCER: EC0217 (Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal) ; así como en el EC0301: (Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y

**Evidencia: Copia de Certificados de Competencia Laboral vigentes (se dispensará de manera exclusiva a vigencias que concluyen en 2016, no así a vigencias de años anteriores).**

ales de curso).

#### **3.4.4 Requisitos básicos de operación de las Oficinas Estatales de Turismo**

*La Oficina Estatal de Turismo:*

3.4.4.1. Podrá ejercer *mínimamente un % del presupuesto total del PROTT.*

3.4.4.2. Se deberá tener especial cuidado en que los **objetivos y contenidos de los seminarios y talleres, se ajusten a la orientación estratégica del objetivo general y específicos del PROTT** y a las necesidades de

fortalecimiento de las líneas de producto de los estados.

3.4.4.3. Cuidar el cumplimiento de los requisitos establecidos y de la totalidad de los lineamientos

3.4.4.4. No deberán programarse cursos, seminarios o talleres de instituciones de educación públicas o privadas, pues ***no es propósito del PROTT el financiamiento de la educación formal de los particulares ni la obtención de diplomas, certificados, ni reconocimientos educativos oficiales.***

## 3.5 Talleres para el Desarrollo de Cadenas Productivas

### 3.5.1 Concepto y propósito

Son aquellos talleres que buscan generar competencias para que los agentes del desarrollo turístico local articulen las cadenas productivas turísticas del destino, promoviendo la productividad a lo largo del encadenamiento y la innovación en los productos y servicios turísticos. Se enfocan primordialmente a los Pueblos Mágicos.

### 3.5.2 Inventario de Talleres

En la siguiente tabla la OET podrá encontrar un listado de talleres básicos y complementarios con la sugerencia de seriación.

| ARTICULACIÓN DE CADENAS PRODUCTIVAS  |  |
|--|--|
| <p><b>BÁSICOS</b></p> <p><b>C01:</b> Introducción a las cadenas productivas turísticas de Pueblos Mágicos.</p> <p><b>C02:</b> Taller de cambio estratégico a cadenas productivas.</p> <p><b>C03:</b> Taller de diagnóstico y mapeo de cadena productiva turística</p> <p><b>C04:</b> Taller de diseño de Programa Operativo anual del Pueblo Mágico</p> <p><b>C05:</b> Gestión de resultados del Programa Operativo</p> <p><b>C06:</b> Taller de evaluación de resultados</p> <p><b>C07:</b> Gobernanza de Pueblos Mágicos</p> | <p><b>COMPLEMENTARIOS:</b></p> <p><b>C08:</b> Introducción al programa Pueblos Mágicos</p> <p><b>C09:</b> Trabajo en equipo en Comités de Pueblos Mágicos</p> <p><b>C10:</b> Marketing de redes sociales para Pueblos Mágicos</p> <p><b>C11:</b> Taller de Diseño profesional de página WEB de Pueblo Mágico (incluye diseño y hosting de la página profesional del Pueblo Mágico)</p> <p><b>C12:</b> Taller de desarrollo de productos turísticos de destino y empresariales para Pueblos Mágicos, (incluye desarrollo de portafolio de productos actuales y potenciales).</p> <p><b>C13:</b> Taller de Financiamiento a proyectos y programas turísticos aplicables a Pueblos Mágicos.</p> <p><b>C14:</b> Modelos de Negocios para Pueblos Mágicos</p> |
| <p>Sugerencias de seriación: C01 □ C02 □ C03 □ C04 □ C05 □ C06</p>   |  |

### 3.5.3 Requisitos de los prestadores de servicios de capacitación

La Oficina Estatal de Turismo deberá asegurarse que, el Proveedor de Servicios de Capacitación, presente su estrategia de capacitación en este subprograma cumpliendo los siguientes requisitos:

3.5.3.1. Acreditar que sus capacitadores poseen **sólida experiencia sectorial**, es decir:

-**Título de licenciatura en el campo de las ciencias sociales y administrativas**, preferentemente con estudios concluidos de posgrado.

**Evidencia: Copias de Títulos y cédulas profesionales, copias de certificados de estudios de posgrado.**

- **Experiencia sectorial** relacionada con el turismo (público, privado o social) preferente mente.

**Evidencia: Copia de documentos probatorios**

3.5.3.2. Deberá presentar el un ejemplar modelo del Plan de aprendizaje de un curso o taller mismo que comprenderá mínimamente los objetivos, contenidos, actividades y estrategias e instrumentos de evaluación.

**Evidencias: Copia de ejemplar de plan de aprendizaje.**

3.5.3.3. Deberá presentar un prototipo de un Manual del participante de acuerdo a la siguiente distribución:

- **Nombre del Curso**
- **Portada** (con elementos institucionales de la Secretaría de Turismo federal, Oficina Estatal de Turismo y del proveedor de servicios de capacitación, prospecto para contratación).
- **Índice**
- **Introducción**
- **Objetivo general y específicos**
- **Metodología didáctica**
- **Currículum Vitae del capacitador**
- **Planeación didáctica** o Modelo de evaluación o Contenido o Fuentes usadas

**Evidencias: Copia de ejemplar de manual de aprendizaje. Un prototipo basta para la totalidad de los subprogramas.**

3.5.3.4. Los instructores deberán acreditar vigencia en el estándar CONOCER: EC0217 (Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal) ; así como en el EC0301: (Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales de curso).

**Evidencia: Copia de Certificados de Competencia Laboral vigentes (se dispensará de manera exclusiva a vigencias que concluyen en 2016, no así a vigencias de años anteriores).**

#### **3.5.4 Requisitos básicos de operación de las OET'S**

*La Oficina Estatal de Turismo:*

3.5.4.1. Podrá ejercer mínimamente un % del presupuesto total del PROT.

3.5.4.2. A efecto de alinear acciones y propósitos del subprograma, se deberá tener especial cuidado en que los **objetivos y contenidos de los talleres se ajusten a la orientación estratégica del objetivo general y específicos del PROTT.**

3.5.4.3. Cuidar el cumplimiento de los requisitos y lineamientos establecidos.

3.5.4.4. No deberán programarse talleres de instituciones de educación públicas o privadas, pues **no es propósito del PROTT el financiamiento de la educación formal de los particulares ni la obtención de diplomas, certificados, ni reconocimientos educativos oficiales.**

### 3.6 Certificaciones de calidad

Los Cursos para certificaciones son aquellos orientados a apoyar los procesos formativos de los programas Punto Limpio, Distintivo H, Moderniza y Tesoros. Podrá aplicarse hasta un porcentaje del presupuesto total en uno o más de dichos programas.

#### 3.6.1 Sobre los procesos de certificación H, Punto Limpio, Moderniza y Tesoros

3.6.1.1 La OET deberá verificar que no sean menoscabados los lineamientos particulares y oficiales de cada tipo de certificación, ni en el momento de licitación, ni en el de la adjudicación ni en la operación.

### 3.7 Otras formas de transferencia de tecnología

#### 3.7.1 Asistencia Técnica

Este programa es complementario al subprograma anterior y está dirigido preponderantemente a Pueblos Mágicos. Dispone de un presupuesto de mínimo. Podrá observarse que en el subprograma anterior se busca formar competencias en los diversos actores del desarrollo turístico local, mejorando sus capacidades y habilidades para la articulación y operación de la cadena productiva. Pero es este subprograma, el de asistencia técnica, en el que los agentes de desarrollo turístico local pueden tener a su disposición un profesional o staff que les brinde:

- **Apoyo oportuno** en la revisión y mejora técnica de los procesos de provisión, producción/transformación y comercialización turística de la cadena.
- **Mentoring** a los gestores (articuladores) durante un proceso de 5 fases, transfiriéndoles expertise técnico, estándares y consejo para la efectividad, incluyendo gestión de informes, y evaluación del

desempeño.

- **Acompañamiento** para sensibilizar a los actores del desarrollo turístico de los destinos Pueblos Mágicos sobre la problemática de productividad de su quehacer económico y ambiental, su limitado impacto en el beneficio social local y la potencia de las cadenas productivas para solucionarlo.
- **Formación** al interior de cada destino Pueblo Mágico de gestores de destino con las competencias para articular cadenas productivas turísticas y orientarlas hacia la sustentabilidad (económica, social y ambiental) mediante el concurso institucional.
- Darles **Asistencia técnica** para Instaurar el Modelo Integral de Gestión de Destinos basado en la articulación de cadenas productivas turísticas en los Pueblos Mágicos.

**3.6.2.1 Costeo de la Asistencia Técnica:** Se estima un costo global IVA incluido en el intervalo que va de \$350,000.00 a \$600,000.00 por cada Pueblo Mágico equivalente a unos 8 meses de trabajo, desde inicio de la ejecución del PROTT estatal en el destino, hasta la elaboración y entrega de informe final. Se recomienda que los instructores del subprograma de desarrollo de cadenas productivas (3.5) sean los asistentes técnicos o profesionales con el mismo perfil señalado en el punto 3.5.3. La Proveedora de Servicios deberá proponer el modelo y programa de trabajo a ejecutar.

El modelo que la DGGD ha desarrollado se estructura en 5 fases:

Preparación; Diagnóstico de cadena; Preparación de plan estratégico; Ejecución; Evaluación

### **3.7.2 Foros y congresos**

**3.7.2.1.** Los foros y congresos son formas de comunicación establecidas mediante eventos que les permitirán a las OET'S divulgar:

- Conocimiento de interés turístico
- Las mejores prácticas sectoriales
- Experiencias en los temas de Planeación, Gestión y Comercialización de destinos,
  - Avances en la instauración del modelo de cadenas productivas.



### **3.7.4 Costeo de foros y congresos**

**3.7.4.1.** La OET dispone de un presupuesto y la temática y nombre de los mismos es libre. La proveedora de servicios no organizará, solo deberá hacer los pagos correspondientes.