



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS**



I. ASPECTOS GENERALES:

PROYECTO:	LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS.
RUBRO:	PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA
OBJETIVOS:	<ul style="list-style-type: none">➤ Describir la mecánica operativa que deben cumplir los Consultores “M” en la impartición de la capacitación y asesoría para la implementación del Programa de Calidad MODERNIZA en las MIPYMES turísticas.➤ Determinar la responsabilidad de las Oficinas Estatales de Turismo/Interlocutor Estatal de Turismo en el seguimiento e implementación del Programa en las MIPYMES Turísticas.
PÚBLICO OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none">➤ Consultores “M”➤ Micro, pequeñas y medianas empresas turísticas➤ Oficinas Estatales de Turismo➤ Dirección de Modernización Turística



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS



II. MECÁNICA OPERATIVA:

RUBROS	CONTENIDOS	DOCUMENTOS SOPORTE
CEREMONIA DE INAUGURACIÓN	<p>Se recomienda que la Oficina Estatal de Turismo lleve a cabo una ceremonia de inauguración, mediante la cual el Interlocutor Estatal de Turismo impulse a los empresarios para finalizar con éxito el Programa y logren obtener el Distintivo “M”.</p> <p>En caso que el Programa sea apoyado por el Fondo PYME y/o el PAC, deberá destacar en su mensaje la colaboración de estas Oficinas para la realización de Moderniza.</p> <p>Inicia formalmente el Programa de Calidad Moderniza</p>	
1ª SESIÓN PLENARIA	<p>El Consultor “M” realiza el registro de empresas en el Programa de Calidad MODERNIZA y entrega materiales.</p> <p>El Consultor “M” deberá considerar, adicionalmente, las evidencias documentales que requieran el Fondo PYME y/u otros programas de las empresas participantes en el Programa.</p> <p>El Consultor “M” imparte la capacitación tomando como base el Plan de Sesión 1.</p>	FO-613.03.M-28 FO-613.03.M-32 FO-613.03.M-33 FO-613.03.M-34



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS



	El Consultor “M” programa con empresarios la 1ª visita para diagnóstico a sus instalaciones utilizando la Lista de Verificación.	FO-613.03.M-35 FO-613.03.M-07
1ª VISITA “DIAGNÓSTICO”	El Consultor “M” realiza la visita de diagnóstico a las empresas participantes en el Programa de acuerdo a la lista de verificación del Programa.	FO-613.03.M-07
2ª SESIÓN PLENARIA	El Consultor “M” imparte la capacitación tomando como base el Plan de Sesión 2. Aplica la primera encuesta de satisfacción al grupo en su totalidad	FO-613.03.M-36 FO-613.03.M-09
3ª SESIÓN PLENARIA	El Consultor “M” imparte la capacitación tomando como base el Plan de Sesión 3. Programa con empresarios la 2ª visita de seguimiento a sus instalaciones utilizando el Formato de Visitas.	FO-613.03.M-37 FO-613.03.M-35 FO-613.03.M-08
2ª VISITA “SEGUIMIENTO”	El Consultor “M” realiza la 2ª visita de seguimiento a las empresas participantes en el Programa de acuerdo al formato de vistas.	FO-613.03.M-08
4ª SESIÓN PLENARIA	El Consultor “M” imparte la capacitación tomando como base el Plan de Sesión 4.	FO-613.03.M-38
5ª SESIÓN PLENARIA	El Consultor “M” imparte la capacitación tomando como base el Plan de Sesión 5. Programa con empresarios participantes la 3ª visita de seguimiento	FO-613.03.M-39 FO-613.03.M-35



DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS



	y 4ª visita de evaluación dando los lineamientos de ejecución de la misma.	
3ª VISITA “SEGUIMIENTO”	El Consultor “M” realiza la 3ª visita de seguimiento a empresas participantes en el Programa de acuerdo al formato de vistas.	FO-613.03.M-08
4ª VISITA “EVALUACIÓN”	El Consultor “M” realiza la 4ª visita para aplicar la evaluación final de la empresa participante para la obtención del Distintivo “M”, de acuerdo a la lista de verificación del Programa.	FO-613.03.M-07
6ª SESIÓN PLENARIA	El Consultor “M” imparte capacitación de acuerdo al Plan de Sesión 6.	FO-613.03.M-40
	Coordina la presentación de casos de éxito de cada una de las empresas de grupo.	FO-613.03.M-41
	Recopila los casos de éxito tanto impreso como en medio magnético de las empresas participantes.	
	Formato para página de Internet	FO-613.03.M-53
	Notifica a empresas sus calificaciones.	FO-613.03.M-42 FO-613.03.M-43
	Aplica la segunda encuesta de satisfacción al grupo en su totalidad	FO-613.03.M-09
	Solicita a las empresas recomendadas para obtener el Distintivo “M”, el registro de sus datos para la elaboración de distintivos.	FO-613.03.M-44
CEREMONIA DE CLAUSURA	La Oficina Estatal de Turismo en coordinación con el Consultor “M” organiza la Ceremonia de Clausura del Programa. Se recomienda invitar a los funcionarios de las Oficinas públicas y privadas que	



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS**



	<p>apoyaron el Programa.</p> <p>En este evento se hace entrega a los empresarios y colaboradores de las constancias de participación en el Programa.</p>	FO-613.03.M-45
EVALUACIÓN CRUZADA	<p>La Oficina Estatal de Turismo con la información preliminar entregada por el Consultor “M”, selecciona a las empresas y consultores “M” para realizar evaluación cruzada al 20% del grupo de empresas recomendadas para obtener el Distintivo “M”, y con ello asegurar la transparencia del proceso.</p> <p>En asesorías individuales la evaluación cruzada será obligatoria para obtener el Distintivo “M”, misma que será realizada por un Consultor “M” diferente al que implementó.</p> <p>La Oficina Estatal de Turismo calendariza las visitas e informa a las empresas y consultores “M” seleccionados las fechas y horarios para realizar evaluación cruzada.</p> <p>El Consultor “M” designado como evaluador, realiza la evaluación cruzada y envía resultados a la Oficina Estatal de Turismo.</p> <p>Para una mayor confiabilidad en la evaluación cruzada, deberá restringirse la presencia del Consultor que implementó el Programa en la empresa seleccionada.</p>	FO-613.03.M-42 FO-613.03.M-43 FO-613.03.M-46 FO-613.03.M-47 FO-613.03.M-07



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS**



	La Oficina Estatal de Turismo analiza resultados, cuando existan diferencias de más de 10 puntos entre el resultado final otorgados por el Consultor “M” que implementó y los resultados de la evaluación cruzada, se deberá realizar una 3ª. Evaluación.	FO-613.03.M-07
RESPONSABILIDADES DE LAS OFICINAS ESTATALES DE TURISMO	<p>A continuación se describen las responsabilidades de la Oficina Estatal de Turismo en el proceso de implementación del Programa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verifica que en el registro de empresas, el Consultor “M” recopiló las evidencias documentales que requieren el Fondo PYME y/u otros programas de las empresas participantes en el Programa, adicional a las que solicita la Dirección de Modernización Turística.2. Participa en las Sesiones Plenarias para dar seguimiento y evaluar el desempeño de Consultor “M” en la impartición de la capacitación.3. Verifica que Consultor “M” realizó las 4 visitas establecidas en el Programa a cada una de las empresas participantes en el grupo.4. Revisa que los datos de las empresas para elaborar Distintivos están completos y sin errores.5. Apoya al Consultor “M” en la emisión y firma de constancias de participación de empresarios y colaboradores en el Programa.6. Organiza la ceremonia de clausura del Programa.	



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA
DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
LINEAMIENTO OPERACIONAL PARA LA CAPACITACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DEL PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA EN MIPYMES TURÍSTICAS**



	<p>7. Selecciona a 20% de las empresas recomendadas a obtener el Distintivo “M” para aplicar la evaluación cruzada.</p> <p>8. Elige a los Consultores “M” para aplicar la evaluación cruzada a las empresas seleccionadas.</p>	
--	--	--