

SECRETARÍA DE TURISMO

Concurso en el Marco de la Ley Federal del Servicio Profesional de Carrera
en la Administración Pública Federal

ESPECIALISTA EN NORMALIZACIÓN Y CALIDAD

TEMARIO

1. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO DEL SECTOR TURÍSTICO GUBERNAMENTAL
2. COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
3. MODERNIZACIÓN TURÍSTICA
4. SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD EN LAS MIPYMES
5. PROGRAMAS DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE
6. NORMALIZACIÓN MEXICANA

TEMA 1: MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO DEL SECTOR TURÍSTICO GUBERNAMENTAL

SUBTEMA 1: MÉXICO PRÓSPERO

BIBLIOGRAFÍA PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES

PÁGINA WEB

[HTTP://PND.GOB.MX/](http://pnd.gob.mx/)

SUBTEMA 2: IMPULSO A LA INNOVACIÓN DE LA OFERTA Y A LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

BIBLIOGRAFÍA PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES OBJETIVO 2

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/PDF/PLANEACIONTURISTICA/PROSECTOR 2013 2018.PDF](http://www.sectur.gob.mx/pdf/planeacionturistica/prosector_2013_2018.pdf)

SUBTEMA 3: FOMENTAR UN MAYOR FLUJO DE INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO EN EL SECTOR TURISMO Y LO PROMOCIÓN EFICAZ DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS

BIBLIOGRAFÍA PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES OBJETIVO 4

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/PDF/PLANEACIONTURISTICA/PROSECTUR_2013_2018.PDF](http://www.sectur.gob.mx/pdf/planeacionturistica/prosectur_2013_2018.pdf)

SUBTEMA 4: IMPULSO A LA SUSTENTABILIDAD

BIBLIOGRAFÍA PROGRAMA SECTORIAL DE TURISMO
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES OBJETIVO 5
PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/PDF/PLANEACIONTURISTICA/PROSECTUR_2013_2018.PDF](http://www.sectur.gob.mx/pdf/planeacionturistica/prosectur_2013_2018.pdf)

SUBTEMA 5: COMPETITIVIDAD Y PROFESIONALIZACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

BIBLIOGRAFÍA LEY GENERAL DE TURISMO
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TITULO PRIMERO, CAPÍTULO ÚNICO DE LA FEDERACIÓN, CAPITULO II DE LAS DEPENDENCIAS CONCURRENTES EN MATERIA TURÍSTICA

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/LEYESBIBLIO/PDF/LGT.PDF](http://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/lgt.pdf)

SUBTEMA 6: FACULTADES Y ATRIBUCIONES

BIBLIOGRAFÍA REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE TURISMO
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES ARTÍCULO 26, FACULTADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

PÁGINA WEB

[HTTP://DOF.GOB.MX/NOTA_DETALLE.PHP?CODIGO=5328437&FECHA=30/12/2013](http://do.f.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5328437&fecha=30/12/2013)

SUBTEMA 7: LEGISLACIÓN FEDERAL

BIBLIOGRAFÍA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES ARTÍCULO 123
PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/LEYESBIBLIO/PDF/1.PDF](http://www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/1.pdf)

TEMA 2: COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

- SUBTEMA 1:** COMPETITIVIDAD TURÍSTICA INTERNACIONAL
BIBLIOGRAFÍA FORO ECONÓMICO MUNDIAL
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES EXECUTIVE SUMMARY/SELECCIONAR PAÍS: MÉXICO
PÁGINA WEB
[HTTP://WWW3.WEFORUM.ORG/DOCS/WEF_TT_COMPETITIVENESS_REPORT_2013.PDF](http://WWW3.WEFORUM.ORG/DOCS/WEF_TT_COMPETITIVENESS_REPORT_2013.PDF)
- SUBTEMA 2:** COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS
BIBLIOGRAFÍA SERIE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS COMPETITIVIDAD SECTUR 2001
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES FASCÍCULO 1, 3, 4 Y 5, COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS EXITOSOS, CÓMO DESARROLLAR PRODUCTOS TURÍSTICOS COMPETITIVOS, AGRUPAMIENTOS TURÍSTICOS COMPETITIVOS EN MÉXICO (CLUSTERS TURÍSTICOS), MARKETING COMPETITIVO
BIBLIOGRAFÍA ACERENZA MIGUEL ANGEL, LA COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS 2009, EDITORIAL TRILLAS
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES CAPÍTULOS 1, 5 Y 8
- SUBTEMA 3:** COMPETITIVIDAD PARA MIPYMES
BIBLIOGRAFÍA LEY PARA EL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES CAPÍTULOS I, II Y III
PÁGINA WEB
[HTTP://WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/LEYESBIBLIO/PDF/247.PDF](http://WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/LEYESBIBLIO/PDF/247.PDF)

TEMA 3: MODERNIZACIÓN TURÍSTICA

- SUBTEMA 1:** PROGRAMA DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DE LAS MIPYMES TURÍSTICA
BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TURISMO, CULTURA TURÍSTICA, PROGRAMA DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DE LAS MIPYMES TURÍSTICAS
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/SECT_PROGR
AMA DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DE LAS](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_prog_ama_de_apoyo_a_la_competitividad_de_las)

SUBTEMA 2: PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA DISTINTIVO M

BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TURISMO, CULTURA TURÍSTICA, PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA
TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/WB2/SECTUR/SECT_PROG
RAMA MODERNIZA](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_prog_ama_moderniza)

SUBTEMA 3: PROGRAMAS FEDERALES DE APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LAS MIPYMES TURÍSTICA
BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA, REGLAS DE OPERACIÓN DEL FONDO DE APOYO PARA LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (FONDO PYME) PARA EL EJERCICIO FISCAL 2013

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.DOF.GOB.MX/NOTA_DETALLE.PHP?CODIGO
=5289919&FECHA=28/02/2013](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5289919&fecha=28/02/2013)
[HTTPS://WWW.INADEM.GOB.MX/FILTRO_INADEM.HTML](https://www.inadem.gob.mx/filtro_inadem.html)

SUBTEMA 4: PROGRAMA DE APOYO A LA PRODUCTIVIDAD

BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TRABAJO, LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO PARA LA PRODUCTIVIDAD

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES OBJETIVOS GENERALES Y APOYOS ESPECÍFICOS A MIPYMES DEL PROGRAMA DE APOYO A LA PRODUCTIVIDAD

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.STPS.GOB.MX/BP/SECCIONES/DGPL/PDF/LI
NEAMIENTOS/LINEAMIENTOS%20DE%20OPERACION-
PAP-2013.PDF](http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/dgpl/pdf/lineamientos/lineamientos%20de%20operacion-pap-2013.pdf)

TEMA 4: SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD EN LAS MIPYMES

SUBTEMA 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
BIBLIOGRAFÍA MAXIMIZACIÓN DE RESULTADOS PARA

LA PEQUEÑA EMPRESA DE SERVICIOS, EL MÉTODO MR,
RODRÍGUEZ MARTÍNEZ MAURICIO, GRUPO EDITORIAL
NORMA, 2006

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES CAPITULO 3.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

BIBLIOGRAFÍA EL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN PARA
LAS PYMES, ANDRIANI CARLOS, BIASCA RODOLFO,
RODRÍGUEZ MAURICIO, EDITORIAL NORMA, 2003

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES CAPÍTULO I,
METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS

TEMA 5: PROGRAMAS DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

SUBTEMA 1: MODELO DE GESTIÓN Y ESTÁNDARES DEL PROGRAMA
TESOROS DE MÉXICO

BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TURISMO, DIRECCIÓN
GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA,
MODELO DE GESTIÓN Y ESTÁNDARES DEL PROGRAMA
TESOROS DE MÉXICO

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL
DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.TESOROSDEMEXICO.COM.MX/](http://WWW.TESOROSDEMEXICO.COM.MX/)

SUBTEMA 2: MODELO DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA

BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TURISMO, DIRECCIÓN
GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA,
MODELO DEL PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD
TURÍSTICA

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL
DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/PROGRAMA
DE TURISMO SUSTENTABLE EN MEXICO AGENDA 21
PARA EL TURISMO MEXICANO](http://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/PROGRAMA_DE_TURISMO_SUSTENTABLE_EN_MEXICO_AGENDA_21_PARA_EL_TURISMO_MEXICANO)

SUBTEMA 3: ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS

BIBLIOGRAFÍA REQUISITOS PARA OBTENER LA
CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO COMO GUÍA DE
TURISTAS ACREDITADO POR SECTUR 2013

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL
DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/SECT ACREDI
TACION DE GUIAS DE TURISTAS](http://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/SECT_ACREDI_TACION_DE_GUIAS_DE_TURISTAS)

SUBTEMA 4: PROGRAMA NACIONAL DE MANEJO HIGIÉNICO DE ALIMENTOS

BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TURISMO, DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA, MODELO DEL PROGRAMA DE MANEJO HIGIÉNICO DE ALIMENTOS.

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO EL DOCUMENTO

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/SECT_9231_DISTINTIVO_H](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9231_distintivo_h)

TEMA 6: NORMALIZACIÓN MEXICANA

SUBTEMA 1: NORMAS MEXICANAS DE IMPACTO TURÍSTICO
BIBLIOGRAFÍA SECRETARÍA DE TURISMO, MARCO JURÍDICO, NORMALIZACIÓN.

TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES TODO LOS DOCUMENTOS.

PÁGINA WEB

[HTTP://WWW.SECTUR.GOB.MX/ES/SECTUR/NORMAS OFICIALES MEXICANAS](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/normas_oficiales_mexicanas)