

**TEMARIO DE LA PLAZA EN CONCURSO
ESPECIALISTA EN NORMALIZACIÓN Y CALIDAD**

TEMAS:

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 PROSPERO
		BIBLIOGRAFÍA: PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014-2018
		TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES:
		PÁGINA WEB: 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
	SUBTEMA 3:	FOMENTAR UN MAYOR FLUJO DE INVERSIONES Y FINANCIAMIENTO EN EL SECTOR TURISMO Y LA 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/Prosector_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/Prosector_2013_2018.pdf

		PÁGINA WEB:
SUBTEMA 5:	COMPETITIVIDAD Y PROFESIONALIZACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	
	BIBLIOGRAFÍA: LEY GENERAL DE TURISMO	
	TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: TITULO PRIMERO CAPITULO ÚNICO DE LA FEDERACIÓN, CAPITULO II DE LAS DEPENDENCIAS CONCURRENTES DE MATERIA TURÍSTICA	
	PÁGINA WEB: http://www.ordenjuridico.gob.mx/leyes.php	
SUBTEMA 6:	FACULTADES Y ATRIBUCIONES	
	BIBLIOGRAFÍA: REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DE TURISMO	
	TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: ARTICULO 26, FACULTADES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	PÁGINA WEB: http://dof.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/htm/1.htm	
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	
SUBTEMA 2:	COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS	
	BIBLIOGRAFÍA: SERIE DE DOCUMENTOS TÉCNICOS COMPETITIVIDAD SECTUR 2001, ACERENZA MIGUEL ANGEL, LA COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS 2009, EDITORIAL TRILLAS.	
	TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: FASCÍCULO 1,3,4 Y 5 COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS EXITOSOS, COMO DESARROLLAR PRODUCTOS TURÍSTICOS COMPETITIVOS, AGRUPAMIENTOS TURÍSTICOS COMPETITIVOS EN MÉXICO (CLUSTERS TURÍSTICOS), MARKETING COMPETITIVO, CAPITULO	

SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA

Servicio Profesional de Carrera

		1, 5 Y 8
		PÁGINA WEB:
	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: CAPITULO I, II Y III
		PÁGINA WEB: http://www.ordenjuridico.gob.mx/leyes.php
TEMA3:	MODERNIZACIÓN TURÍSTICA	
	SUBTEMA 1:	PROGRAMA DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DE LAS MIPYMES TURÍSTICAS
		BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA 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://mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/2958/Programa-de-Modernizaci%C3%B3n-para-la-PYME-Tur%C3%ADstica
	SUBTEMA 2:	PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA DISTINTIVO M
		BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA DE TURISMO, CULTURA TURÍSTICA, PROGRAMA DE CALIDAD MODERNIZA
		TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: TODO EL DOCUMENTO
		PÁGINA WEB: http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-m/
	SUBTEMA 3:	PROGRAMAS FEDERALES DE APOYO A LA MODERNIZACIÓN DE LAS MIPYMES TURÍSTICAS
		BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA 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
	SUBTEMA	PROGRAMA DE APOYO A LA PRODUCTIVIDAD

SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA

	<p>4:</p>	<p>BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA DE TRABAJO, LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE APOYO PARA LA PRODUCTIVIDAD</p> <p>TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: OBJETIVOS GENERALES Y APOYOS ESPECÍFICOS A MIPYMES DEL PROGRAMA DE APOYO A LA PRODUCTIVIDAD</p> <p>PÁGINA WEB: http://.stps.gob.mx/bp/secciones/DGPL/PDF/Lineamientos/LINEAMIENTOS%20DE%20OPERACION-PAP-2013.pdf</p>
<p>TEMA 4: SISTEMA DE GESTIÓN Y CALIDAD EN LAS MIPYMES</p>		
	<p>SUBTEMA 1:</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>BIBLIOGRAFÍA: MAXIMIZACIÓN DE RESULTADOS PARA LA PEQUEÑA EMPRESA DE SERVICIOS, EL MÉTODO MR, RODRIGUEZ MARTÍNEZ MAURICIO, GRUPO EDITORIAL NORMAS, 2006, EL NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN PARA LAS MIPYME, ANDRIANI CARLOS, BIASCA RODOLFO, RODRIGUEZ MAURICIO, EDITORIAL NORMA 2003</p> <p>TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: CAPITULO 3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, CAPÍTULO I, METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS</p> <p>PÁGINA WEB:</p>
<p>TEMA 5: PROGRAMA DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</p>		
	<p>SUBTEMA 1:</p>	<p>MODELO DE GESTIÓN Y ESTÁNDARES DEL PROGRAMA TESOROS DE MÉXICO</p> <p>BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA DE TURISMO, DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA, MODELO DE GESTIÓN Y ESTÁNDARES DEL PROGRAMA TESOROS DE MÉXICO</p> <p>TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: TODO EL DOCUMENTO</p> <p>PÁGINA WEB: http://www.tesorosdemexico.com.mx/</p>
	<p>SUBTEMA 2:</p>	<p>MODELO DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA</p> <p>BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA DE TURISMO, DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LA CULTURA TURÍSTICA, MODELO DEL PROGRAMA DE SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA</p> <p>TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: TODO EL DOCUMENTO</p> <p>PÁGINA WEB: http://sectur.gob.mx/PDF/planeacion_estrategica/PTSM.pdf</p>
	<p>SUBTEMA 3:</p>	<p>ACREDITACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS</p> <p>BIBLIOGRAFÍA: REQUISITOS PARA OBTENER LA CREDENCIAL DE RECONOCIMIENTO COMO GUÍAS DE TURISTAS ACREDITADO POR LA SECTUR 2013</p> <p>TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES: TODO EL DOCUMENTO</p>

SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA

		<p>PÁGINA WEB: http://www.sectur.gob.mx/tramites-y-srvicios/certificacion-turistica/acreditacion-de-guias-de-turistas/</p>
	SUBTEMA 4:	PROGRAMA NACIONAL DE MANEJO HIGIÉNICO DE ALIMENTOS
		BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA 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
		<p>PÁGINA WEB: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9231_distintivo_h</p>
TEMA 6:	NORMALIZACIÓN MEXICANA	
	SUBTEMA 1:	NORMAS MEXICANAS DE IMPACTO TURÍSTICO
		BIBLIOGRAFÍA: SECRETARIA DE TURISMO, MARCO JURÍDICO
		TÍTULOS, PRECEPTOS Y/O EPÍGRAFES:
		NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-08-TUR-2002, QUE ESTABLECE LOS ELEMENTOS A QUE DEBEN SUJETARSE LOS GUÍAS GENERALES Y ESPECIALIZADOS EN TEMAS O LOCALIDADES ESPECÍFICAS DE CARÁCTER CULTURAL.
		NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-09-TUR-2002, QUE ESTABLECE LOS ELEMENTOS A QUE DEBEN SUJETARSE LOS GUÍAS ESPECIALIZADOS EN ACTIVIDADES ESPECÍFICAS
	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-05-TUR-2003, REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD A QUE DEBEN SUJETARSE LAS OPERADORAS DE BUCEO PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
	<p>PÁGINA WEB: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/NORMAS_OFICIALES_MEXICANAS</p>	