



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Star's and Diamond's de la American Automobile Association (AAA)					
<p>Programa internacional a través del cual los establecimientos de hospedaje (hoteles, moteles, villas, tiempos compartidos, cabañas, bungalows, posadas, casas de huéspedes, suites, etc.) certifican su clasificación.</p> <p>Estrellas y Diamantes es un programa de carácter voluntario y cuenta con bases y criterios técnicos condensados a nivel nacional e internacional para la Clasificación Certificada de la Calidad de las instalaciones (Estrellas) y de los servicios y operación (Diamantes) de los Establecimientos de Hospedaje, bajo criterios homologables, comparables y equivalentes a los utilizados en los destinos turísticos del mundo, desarrollando para su beneficio elementos de reconocimiento, credibilidad y confianza que le permiten distinguirse ante la oferta y entre sus clientes reales y potenciales nacionales o extranjeros, como</p>	<p>El segmento de mercado al que está orientado es: Todo aquel establecimiento que proporcione el servicio de hospedaje: Hoteles, Moteles, Villas, Tiempos Compartidos, Bungalows, Suites, Cabañas, Posadas, Casa de Huéspedes, entre otros</p> <p>Es una Certificación de aplicación voluntaria</p> <p>Requiere desarrollar auditorias y pre auditorias para verificar el tipo de infraestructura, de servicios y de calidad en la atención a clientes</p> <p>Demostrar la aplicación de las Normas de Calidad para la gestión organizacional</p> <p>Para optar a las clasificaciones se requiere cumplir con 6 puntos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza • Confort 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La organización requiere sustentar su gestión en un sistema de calidad que será un requisito para la clasificación. 2. Garantizar la seguridad al huésped en todos los niveles incluyendo los sistemas de cobro por internet para los clientes. 3. Llevar a cabo los cambios necesarios en la infraestructura de acuerdo a los servicios que se integran 4. Propiciar una mayor especialización (Profesionalización) del personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar la aplicación de procedimientos y políticas que la organización ha diseñado de acuerdo a su clasificación • Verificar el cumplimiento de las políticas de atención a huésped • Verificar el mantenimiento de la infraestructura de la organización de acuerdo a las políticas establecidas • Planear el Mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a las políticas de la organización y los criterios de la clasificación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender y evaluar operaciones comerciales 2. Elaborar y aplicar planes de mantenimiento 3. Aplicar auditorias de calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar el trabajo de otros en las organizaciones 2. Trabajar con otros y en equipo 3. Demostrar ética en el trabajo 4. Comunicar y organizar ideas e información en el trabajo 5. Tomar decisiones en el lugar de trabajo 6. Ejercer el liderazgo 7. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 8. Solucionar problemas en situación de trabajo 9. Evaluar el desempeño personal y desarrollar planes de autodesarrollo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>garantía de calidad y cumplimiento en el servicio.</p> <p>El Programa, que funciona a nivel internacional, cobra importancia dado que, a partir de 1992 en México, la Secretaría de Turismo, ante las reformas a la Ley de Turismo y los tratados de libre comercio, perdió facultades y atribuciones para clasificar la calidad de los hoteles, siendo ahora competencia del sector privado y de la normalización voluntaria.</p> <p>La clasificación y categoría que otorgaba SECTUR desde 1992, no están referidas a criterios homologables en relación con las tendencias de la hotelería mundial y de la calidad internacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación • Servicios • Personal y • Relación calidad precio <p>Los criterios para evaluar a los Hoteles y obtener la clasificación de estrellas y/o diamantes son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número y tipo de habitaciones 2. Elegancia y comodidad de alrededores 3. Higiene 4. Número y especialización del personal 5. Nivel de servicios 6. Servicios para reservar 7. Calidad y diversidad en el servicio de alimentos 8. Servicios de bebida y cantina 9. Accesibilidad al entretenimiento y actividades 10. Transportación disponible 11. Cortesía y espíritu del personal 				
Leading Hotels of the World Quality Standards					
Es un sistema que establece criterios que miden la calidad del	Se aplica un instrumento de 1200 ítems o criterios, siendo los	Se desarrollan evaluaciones anónimas y sorpresivas al Hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente del personal, en todos sus niveles 	1. Supervisar actividades de trabajo a otros	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar un equipo 2. Capacidad de negociación



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>desempeño del Hotel y de su personal en relación a la atención personalizada al huésped.</p> <p>Los proceso de evaluación para pertenecer a la Asociación: Leading Hotels of the World, es administrado y llevado a cabo por la empresa: Leading Quality Assurance.</p> <p>El sistema de calidad está orientado a lograr una atención personalizada al Huésped por tanto, se centran en los comportamientos organizacionales y del personal de acuerdo a cada una de las fases del proceso que atiende la experiencia del cliente en las relaciones e instalaciones de la organización.</p>	<p>mismos para todos los Hoteles que quieren ser miembros de Leading Hotels of the World.</p> <p>El instrumento se aplica a 8 departamentos iniciando en el proceso de reservaciones, antes de que el huésped llegue al Hotel, las demás áreas sujetas a la evaluación son: alimentos y servicios de alimentos: el área de alimentos y bebidas, el desayuno, el montaje del restaurante, la oferta de comida ligera, servicio de bebidas, servicio de habitaciones y minibar. Aunque el entorno físico abarca varios departamentos, incluyendo las habitaciones, baños, áreas públicas, el gimnasio y el spa, el foco de atención está en las interacciones de servicios como el servicio de cortesía en habitaciones, el saludo de los porteros, el servicio de despertador, el servicio de lavandería, el check-in y check-out (entrada y salida).</p>	<p>para medir su desempeño, el desempeño del personal y el desempeño del cliente.</p> <p>Existen comparaciones entre los resultados del Hotel y los resultados de otros Hoteles miembros lo que se hace de manera confidencial.</p> <p>Las evaluaciones se derivaran en propuestas de mejora y de capacitación que permitan al Hotel cumplir con las áreas de oportunidad que se han identificado por medio del instrumento de evaluación.</p> <p>Todas las actividades de mejora tienen que desarrollarse con el objeto de lograr una atención personalizada al cliente, centrandose en la mejora de las relaciones humanas.</p>	<p>poniendo énfasis en el personal que tiene trato directo con el Huésped.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento de los planes de mejora derivados de la evaluación • Verificar la calidad de la atención al cliente de manera permanente durante todo el proceso de prestación del servicio. • Establecer una cultura organizacional centrada en la persona y sus expectativas 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar necesidades de formación en el trabajo Desarrollar e implementar acciones de formación en espacios laborales Identificar necesidades del cliente Desarrollar las capacidades de atención al clientes Solucionar conflictos en el trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> Capacidad para establecer redes para el desarrollo personal y organizacional Comunicación de ideas e información Ética de trabajo Lograr resultados a través del trabajo en equipo Comportamientos y habilidades asertivas para el trabajo Identificar características culturales para el trabajo Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo Tomar y crear decisiones en el lugar de trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Small Leadings Hotels of the World					
Al igual que : Leading Hotels of the World, es un sistema que se orienta a garantizar la atención personalizada hacia el cliente Se orienta a Hoteles pequeños de lujo	El Huésped debe ser tratado como huésped más que como cliente. Lo anterior se logra estableciendo paquetes personalizados de acuerdo al tipo de cliente El huésped recibe cortesías que van desde el ofrecimiento de desayunos hasta los paquetes personalizados o descuentos específicos.	El proceso se lleva a cabo por medio de evaluaciones al desempeño fundamentalmente de las personas en relación a la atención a clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente del personal, en todos sus niveles poniendo énfasis en el personal que tiene trato directo con el Huésped. • Verificar el cumplimiento de los planes de mejora derivados de la evaluación • Verificar la calidad de la atención al cliente de manera permanente durante todo el proceso de prestación del servicio. • Establecer una cultura organizacional centrada en la persona y sus expectativas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar actividades de trabajo a otros 2. Identificar necesidades de formación en el trabajo 3. Desarrollar e implementar acciones de formación en espacios laborales 4. Identificar necesidades del cliente 5. Desarrollar las capacidades de atención al clientes 6. Solucionar conflictos en el trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar un equipo 2. Capacidad de negociación 3. Capacidad para establecer redes para el desarrollo personal y organizacional 4. Comunicación de ideas e información 5. Ética de trabajo 6. Lograr resultados a través del trabajo en equipo 7. Comportamientos y habilidades asertivas para el trabajo 8. Identificar características culturales para el trabajo 9. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 10. Tomar y crear decisiones en el lugar de trabajo
Leading Spas of de World					
En el año 2005, Leading Hotels of the World creó Leading Spas of the World, el cual es el primer programa de certificación y evaluación global para la industria de los Spas. La primera edición de los Estándares Internacionales de	Los estándares internacionales para los Spas de excelencia describen las cinco áreas clave del sistema de gestión de la calidad : Intención y Estrategia: Esto define lo que es importante para el éxito del Spa Incluye la caracterización de la cultura, el establecimiento de la	El sistema de calidad para los Spa, incluye los cuatro elementos de cualquier sistema de administración de la calidad: planear, documentar, gestionar y evaluar. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear: se refiere a las actividades de preparación 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente del personal, en todos sus niveles poniendo énfasis en el personal que tiene trato directo con el cliente. • Verificar el cumplimiento de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar actividades de trabajo a otros 2. Identificar necesidades de formación en el trabajo 3. Desarrollar e implementar acciones de formación en espacios laborales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar un equipo 2. Capacidad de negociación 3. Capacidad para establecer redes para el desarrollo personal y organizacional 4. Comunicación de ideas e información



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Excelencia de Spas (SM) fue publicada en el año 2004 y ha sido actualizada periódicamente desde entonces.</p> <p>La intención es proporcionar todo lo necesario para establecer un sistema de calidad para Spas que sea integral y que dé como resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes satisfechos y leales, ▪ Personal seguro y confiable, ▪ Reducción de riesgos, ▪ Operación sin contratiempos todos los días, y ▪ Éxito financiero <p>Los Estándares Internacionales de Excelencia de Spas (SM) se deriva de los estándares de sistemas de gestión de la calidad aceptados internacionalmente utilizados por otras industrias, incluyendo ISO 9000 (sistemas de gestión de la calidad internacionales), ISO 14000 (estándares de gestión ambiental), el Premio de Calidad Malcolm Baldrige National de los Estados Unidos, los Premios de Excelencia de Canadá del Instituto Nacional de la Calidad de Canadá, el Premio de Excelencia EFQM de Europa, OSHA</p>	<p>visión, misión, valores y planeación estratégica, así como el menú de tratamientos de la organización y las instalaciones, equipo y los suministros requeridos.</p> <p>Liderazgo: Esta sección contiene información que permite el equilibrio entre el liderazgo y la gestión. El liderazgo en los Spas dirige a las personas y gestiona el sistema de procesos como un todo cohesivo. Este liderazgo comunica roles y responsabilidades y evalúa la eficiencia y eficacia de la empresa. Lo anterior considera establecer la nueva cultura organizacional, garantiza que la visión, misión y valores se integren a la operación del Spa, al análisis de las necesidades de formación, al reclutamiento y formación del personal, a la asignación de los recursos, a la aplicación de la estrategia y a la revisión de los indicadores de desempeño claves para la organización.</p> <p>Experiencias de los clientes: Estos procesos se utilizan para planear y gestionar los servicios que se proporcionan a los clientes e identificar formas para mejorar la</p>	<p>necesarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar incluye los documentos y registros clave necesarios. ▪ Gestionar incluye la recopilación y análisis de información necesaria para demostrar qué tan bien el Spa hizo su planeación, documentación y gestión. 	<p>los planes de mejora derivados de la evaluación diagnóstica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la calidad de la atención al cliente de manera permanente durante todo el proceso de prestación del servicio. • Establecer una cultura organizacional centrada en la persona y sus expectativas • Dar seguimiento a las necesidades del cliente • Aplicar y Verificar las regulaciones nacionales e internacionales en materia de salubridad 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Identificar necesidades del cliente 5. Desarrollar las capacidades de atención al clientes 6. Solucionar conflictos en el trabajo 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Ética de trabajo 6. Lograr resultados a través del trabajo en equipo 7. Comportamientos y habilidades asertivas para el trabajo 8. Identificar características culturales para el trabajo 9. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 10. Tomar y crear decisiones en el lugar de trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
(higiene y seguridad E.E.U.U.), Mejores Prácticas de Manufactura FDA (E.E.U.U.), TedQual (calidad para la educación en turismo), JCAHO (estándares para el cuidado de la salud en la organización, E.E.U.U.), entre otros.	<p>experiencia del cliente. El estándar considera en este rubro la reservación de citas, la cálida bienvenida al cliente, proporcionar los servicios al cliente (SOPs/protocolos) y la oferta de productos al por menor.</p> <p>Operaciones de apoyo: Son los procesos utilizados para asegurar que el Spa puede brindar los tratamientos de manera consistente y segura y cumplir con los requerimientos regulatorios, a fin de optimizar la operación del negocio. El rubro incluyen la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipo del Spa, la compra, recepción y almacenamiento de los productos, así como el mantenimiento del equipo y de las instalaciones.</p> <p>Mejora: Estos procesos identifican oportunidades para que el Spa minimice riesgos y mejore de manera continua todos los aspectos del negocio y de la satisfacción del cliente. Lo anterior considera, por ejemplo: el análisis de la retroalimentación de los clientes, el análisis de las causas raíz (encontrar y corregir problemas desde su</p>				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	fuelle), la autoevaluación e inspección del Spa, el uso de sistemas de auditoría y prueba y personal para identificar necesidades de mejora, y la identificación y eliminación de fuentes de dispendio.				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Buenas prácticas ambientales					
<p>Las buenas prácticas ambientales se sustentan en una serie de estándares nacionales e internacionales, que son referentes para la gestión ambiental en la Industria Hotelera.</p>	<p>El segmento de mercado al que está orientado es: Todos los servicios turísticos</p> <p>La aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales en las Familias Profesionales de Turismo y Hostelería considera su aplicación en:</p> <p>Alojamiento Restaurante Información Agencias de viajes Desarrollo Turístico Animación Promoción turística</p>	<p>Buenas Prácticas ambientales Se sustentan en 4 ejes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los recursos energía ▪ Gestión de los recursos agua ▪ Gestión de los recursos consumo de productos ▪ Gestión de la contaminación y los residuos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de estándares en materia ▪ Realizar campañas de información y formación entre empleados para la implementación de las mejores prácticas en materia de gestión de recursos, contaminación y uso de residuos ▪ Generar acciones para e implementar medidas que atiendan la gestión de recursos ▪ Integrar infraestructura y equipos que garantice la optimización de recursos ▪ Implementar medidas de monitoreo, control y verificación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar los estándares específicos que definen las mejores prácticas en materia ambiental ▪ Verificar el cumplimiento de los elementos normativos de estándares de calidad ambiental ▪ Dar seguimiento a las disposiciones oficiales establecidas por la autoridad ambiental ▪ Poner en práctica acciones para la conservación, uso eficiente y regeneración de recursos no renovables o escasos. 		



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Normas Oficiales Mexicanas (NOM)					
<p>Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), conforme la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, son regulaciones técnicas que establecen especificaciones y procedimientos para garantizar que los servicios cumplan, en el contexto de los propósitos y funciones para los que fueron diseñados, con características de seguridad, intercambiabilidad, confiabilidad y calidad.</p>	<p>El segmento de mercado en el que se aplican las NOM en el sector turismo son:</p> <p>a) Toda persona física o moral que proporcione o contrate servicios turísticos (Hoteles, Moteles, Villas, Tiempos Compartidos, Bungalows, Suites, Cabañas, Posadas, Casa de Huéspedes, entre otros), incluyendo los servicios que ofrezcan: SPA, Salones de Belleza o barberías, Alimentos y bebidas.</p> <p>Las NOM al ser de carácter obligatorio, contienen características o especificaciones que deben cumplir los prestadores de servicios, cuando dichos servicios puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, el medio ambiente, así como, causar daños a recursos naturales.</p>	<p>Cada NOM establece las disposiciones de aplicación de acuerdo a la naturaleza de la misma.</p> <p>Las NOM emitidas por la SEMARNAT, su aplicación es verificada externamente por la Secretaría de Turismo o la SEMARNAT de manera directa o a través de las Unidades de Verificación aprobadas y acreditadas en términos de Ley en la materia.</p> <p>Las NOM SEMARNAT que son de uso obligatorio para el sector turismo son:</p> <p>NOM-022-SEMARNAT-2003 Preservación, conservación, aprovechamiento sustentable y restauración de los humedales costeros en zonas de manglar</p> <p>NOM-001-SEMARNAT-1996, límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales.</p> <p>NOM-002-SEMARNAT-1996, límites máximos permisibles de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la NOM ▪ Verificar y dar seguimiento internamente, para que los elementos normativos se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones y especificaciones de la NOM aplicada. 		



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal			
NOM-022-SEMARNAT-2003 Preservación, conservación, aprovechamiento sustentable y restauración de los humedales costeros en zonas de manglar					
<p>Especificaciones para la preservación, conservación, aprovechamiento sustentable y restauración de los humedales costeros en zonas de manglar.</p> <p>Garantizar la preservación del manglar como comunidad vegetal ante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de cambio de suelo - Capacidad de carga natural del ecosistema para turistas - Obras de canalización - Establecimiento de infraestructura marina fija 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Para la realización de obras o actividades que puedan causar desequilibrio ecológico o rebasar los límites y condiciones para proteger el ambiente y preservar y restaurar los ecosistemas, se requiere una autorización previa de la SEMARNAT. ▪ Instrumentar medidas y programas que protejan la integridad de los humedales costeros, protegiendo y, en su caso, restaurando sus funciones hidrológicas, de contigüidad, de mantenimiento de la biodiversidad, y de estabilización costera 	<p>La aplicación de esta NOM, es obligatoria para todo usuario de la Cuenca Hidrológica y para todos los Hoteles o servicios turísticos que dentro de sus instalaciones contenga comunidades vegetales de manglar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer los parámetros de seguimiento a los Proyectos que la SEMARNAT establezca en la zona para preservación y conservación de manglar. ▪ Dar seguimiento a las disposiciones de aplicación de acuerdo a la naturaleza de la NOM. ▪ Verificar que los elementos normativos se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones y especificaciones de la NOM aplicada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear y gestionar proyectos de prevención ambiental en materia de: vertimiento de aguas residuales, extracción de aguas subterráneas y disposición de residuos sólidos o contaminantes a zonas costeras. ▪ Aplicar políticas y procedimientos de protección al ambiente y al uso y conservación de recursos naturales y animales. ▪ Diseñar herramientas de gestión y monitoreo de proyectos ambientales ▪ Capacitar a proveedores de obra sobre las medidas y programas aplicados por los hoteles que protejan la integridad del medio ambiente. ▪ Dar seguimiento a las 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear y gestionar proyectos ambientales 2. Aplicar instrumentos de evaluación 3. Aplicar auditorías ambientales 4. Diseñar y aplicar programas de capacitación y desarrollo en materia ambiental 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear actividades con base en objetivos 2. Supervisar el trabajo de otros en las organizaciones 3. Solucionar problemas en el trabajo 4. Demostrar ética en el trabajo 5. Comunicar y organizar ideas e información en el trabajo 6. Tomar decisiones en el lugar de trabajo 7. Trabajar con otros y en equipo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar seguimiento a la verificación externa realizada por la Secretaría de Turismo de manera directa o a través de las Unidades de Verificación aprobadas y acreditadas en términos de Ley en la materia. 	<p>disposiciones oficiales condiciones establecidas por la autoridad para el vertimiento de aguas residuales, así como el monitoreo a realizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar gestiones ante instancias Federales y estatales en la materia, para solicitar permisos de vertimiento de aguas residuales. ▪ Verificar y dar seguimiento internamente, para que los elementos normativos se lleven a cabo de acuerdo a las disposiciones y especificaciones de la NOM aplicada. 		
NOM-001-SEMARNAT-1996 límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales.					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales. ▪ Respetar el límite máximo permisible para las descargas de aguas residuales vertidas a aguas y bienes nacionales. 	<p>Aplicable a todos los establecimientos turísticos, cuyos servicios puedan generar contaminación en las aguas residuales, vertidas al mar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar los métodos de prueba indicados en esta Norma para determinar los valores y concentraciones de los parámetros establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar un programa de acciones u obras a realizar para el control de la calidad del agua de sus descargas a la Comisión Nacional del Agua (CNA) cuando se rebasen los límites máximos permisibles establecidos en esta Norma, de acuerdo a los resultados de los análisis efectuados por la CNA. ▪ Contribuir a que la Comisión 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programar acciones para control de calidad del agua en el Hotel ▪ Analizar resultados de muestreos para tomar decisiones en el uso y manejo de las descargas del Hotel ▪ Proponer y gestionar proyectos de tratamientos de aguas residuales, para reciclado o reutilización. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir y gestionar Proyectos técnicos 2. Analizar el impacto financiero de los proyectos técnicos 3. Dar seguimiento a acciones programadas 4. Elaborar informes técnicos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar ética de trabajo 2. Trabajar con otros y en equipo 3. Comunicar soluciones a otros 4. Resolver problemas en situación de trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>Nacional del Agua realice los muestreos y análisis de las descargas residuales de manera periódica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operar la planta de tratamiento y cumplir con los límites máximos permisibles cuando se presenten aguas pluviales en los sistemas de drenaje y alcantarillado combinado, en los hoteles donde se cuente con el sistema de tratamiento de aguas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua establecidos en la Norma. 		<p>5. Tomar decisiones en el lugar de trabajo.</p> <p>6. Planear actividades con base en objetivos</p>
NOM-002-SEMARNAT-1996 límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal					
Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal	Aplicable a todos los establecimientos turísticos, cuyos servicios puedan generar contaminación en las aguas residuales en el sistema de alcantarillado.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentar a la autoridad competente, en el tiempo y forma establecidos por los ordenamientos legales locales, los promedios diario y mensual, así como los resultados de los análisis que los respaldan, cuando se han excedido los límites máximos de contaminación. ▪ Evitar materia flotante en las descargas de aguas residuales, siguiendo el método de prueba establecido en la NMX-AA-006. ▪ Contribuir en la realización de los 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar el cumplimiento de los requisitos de la NOM ▪ Monitorear permanentemente las descargas de agua ▪ Dar seguimiento a los análisis efectuados para tomar decisiones ▪ Diseñar y realizar programas de uso eficiente y reciclado de agua ▪ Solicitar permisos para la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar informes técnicos y de resultados con base en monitoreos 2. Diseñar y Gestionar proyectos técnicos 3. Realizar análisis técnicos de las descargas de aguas residuales 4. Diseñar programas de trabajo con base en proyectos técnicos 5. Analizar financieramente la 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr resultados a través del trabajo en equipo 2. Resolver problemas en el trabajo 3. Recopilar, organizar y analizar información 4. Desarrollar ética de trabajo 5. Comunicar ideas e información a otros



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>análisis técnicos de las descargas de aguas residuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar a la autoridad competente sobre cualquier cambio en los procesos productivos o actividades de la organización, cuando con ello se modifique la calidad o el volumen del agua residual autorizada en el permiso de descarga correspondiente. ▪ Solicitar ante la autoridad competente se analice su caso cuando se implante un programa de uso eficiente y/o reciclaje del agua en sus procesos productivos y concentre los contaminantes en su descarga, rebasando los límites máximos permisibles establecidos, a fin de que se le fijen condiciones particulares de descarga. 	implementación de programa de uso eficiente y/o reciclaje del agua	viabilidad de los proyectos técnicos	6. Planear actividades con base a objetivos
ISO 14000 Gestión Medioambiental					
La Norma ISO 14000, establece las directrices para llevar a cabo procesos estructurados de gestión medioambiental	Norma internacional certificable de aplicación voluntaria Aplicable a todos los establecimientos turísticos	La organización debe definir, documentar, implementar y dar seguimiento al sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar sistema de gestión ambiental, y definir indicadores de gestión ▪ Establecer un sistema de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar y aplicar diagnósticos medioambientales 2. Diseñar sistemas de gestión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer y controlar el nivel de comportamiento ambiental. ▪ Identificación de los requisitos legales actuales y futuros en materia ambiental. ▪ Planear exigencias emergentes en materia ambiental. ▪ Detectar oportunidades de mejora. ▪ Contar con datos objetivos que permiten establecer prioridades de actuación. ▪ Generar el acceso a información actualizada relativa al desarrollo de nuevas tecnologías aplicables al sector. ▪ Identifica la demanda social existente ▪ Dar respuesta a aquellos clientes que exigen mejoras medioambientales ▪ Programas de optimización de optimización de recursos y materias primas. ▪ Establecer sistemas de comunicación interna mediante la participación en el 	<p>ambiental de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional, donde se establece:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso de la Dirección y la Política Ambiental. 2. Metas y Objetivos Ambientales. 3. Programa de Control Ambiental, integrado por procesos, prácticas, procedimientos y líneas de responsabilidad. 4. Auditoría y Acción correctiva, cuya función radica en la entrega de información periódica que permite la realización de revisiones administrativas y asegurar que el SGA funciona correctamente. 5. Revisión Administrativa, que es la función ejecutada por la gerencia con el objeto de determinar la efectividad del SGA. 6. Mejoría Constante, esta etapa permite asegurar que la organización cumple sus obligaciones ambientales y protege el medio ambiente. 	<p>verificación interna para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma 14000</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar diagnóstico medioambiental ▪ Verificar el cumplimiento de las políticas y legislación en materia ambiental ▪ Verificar y revisar los procesos críticos y los sistemas de control que en materia ambiental inciden en los procesos del servicio. ▪ Planear el Mantenimiento de instalaciones de acuerdo a las políticas ambientales y requisitos de la Norma ▪ Establecer programas de mejora ambiental orientados al ahorro de energía y recursos ▪ Capacitar a la organización en materia ambiental ▪ Establecer programas de capacitación y especialización al personal en materia ambiental ▪ Establecer programas de formación a clientes y proveedores en materia ambiental 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Analizar modelos operativos, sistemas de control y de resultados 4. Diseñar procesos y procedimientos en materia ambiental 5. Diseñar sistemas de control ambiental de acuerdo a lo establecido por la Norma y características del Hotel 6. Diseñar y aplicar programas de capacitación y especialización en materia ambiental 7. Elaborar Informes 8. Auditar los procesos y áreas responsables de la gestión ambiental 9. Diseñar sistemas de comunicación 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Solucionar problemas en situación de trabajo 3. Evaluar el desempeño personal y desarrollar planes de autodesarrollo 4. Desarrollar cultura de calidad en la organización 5. Recopilar, organizar y analizar información 6. Uso y aplicación de tecnología 7. Liderar equipos de trabajo 8. Recopilar, organizar y analizar información 9. Comunicar ideas e información a la organización



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	desarrollo de objetivos fundamentados en criterios		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar la aplicación de las mejoras ambientales y su seguimiento y evaluación ▪ Propiciar una mayor especialización (Profesionalización) del personal ▪ Llevar a cabo los cambios necesarios en la infraestructura de acuerdo a los servicios que se integran 		
SAA- MARTÍ (Sistema de Administración Ambiental MARTÍ)					
<p>El componente hotelero de MARTI está enfocado a trabajar con la industria del hospedaje buscando que ésta reduzca su huella ecológica a través de la adopción del Sistema de Administración Ambiental MARTI, el cual incluye la aplicación de Buenas Prácticas Ambientales las cuales van enfocadas a la reducción del consumo de los recursos energéticos, agua, así como la reducción en la generación de residuos sólidos lo cual se traduce en beneficios ambientales y</p>	<p>El segmento de mercado al que está orientado es:</p> <p>La responsabilidad ambiental para el desempeño ambiental del hotel es compartida entre los propietarios y la gerencia de los hoteles.</p> <p>La operación cotidiana y el desempeño del Sistema de Administración Ambiental (SAA) es responsabilidad del Equipo Verde del Hotel.</p> <p>En los Hoteles donde se</p>	<p>Los integrantes del Equipo Verde son responsables de mantener la política ambiental del hotel y asegurar el cumplimiento de la misma.</p> <p>El Equipo Verde está integrado por los gerentes y colaboradores de todos los departamentos.</p> <p>El Equipo Verde debe reunirse dos veces al mes. La asistencia a las reuniones es obligatoria.</p> <p>1. Diseño de un Plan de trabajo y su calendarización</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructurar equipos de trabajo que den seguimiento al Sistema MARTI ▪ Observar y monitorear el desempeño ambiental del hotel, de acuerdo a los objetivos que buscan alcanzar durante el año cada departamento. ▪ Diseñar y desarrollar metas y planes de acción para lograr los objetivos ambientales. ▪ Revisar, monitorear, documentar y reportar el desempeño de cada una de las áreas. ▪ Planear diferentes actividades ambientales y la fecha en la que 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar planes de trabajo, objetivos, metas e indicadores 2. Usar programas informáticos para el seguimiento a actividades por áreas. 3. Identificar actividades de riesgo para el medio ambiente, y de aspectos de seguridad e higiene. 4. Diseñar actividades para reciclar y/o reutilizar productos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear actividades con base en objetivos 2. Desarrollar y liderar equipos de trabajo 3. Trabajar con otros y en equipo 4. Resolver problemas en situación de trabajo 5. Evaluar la práctica propia 6. Elaborar y Presentar



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
económicos.	<p>implemente la SAA MARTÍ, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Constituir un Equipo Verde ▪ Crear la Política Medioambiental del Hotel ▪ Divulgar la Política medioambiental del hotel (crear el procedimientos de divulgación externa) ▪ Capacitar al personal en temas ambientales ▪ Instaurar un Programa de Reconocimiento ▪ Manejar la comunicación en el sistema de información establecido y en el Tablero de avances y noticias GG. ▪ Desarrollar estrategias para la reducción de consumo de energía, agua y gas ▪ Implementar, políticas, programas y acciones para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Limpieza en áreas comunes y playas ○ Reciclado y/o reutilización de productos ○ Reducción de uso de productos químicos ○ Reducción de emisión de 	<p>2. Seguimiento al SAA MARTÍ, con base en la calendarización establecida de acciones, a efecto de que el hotel pueda someterse a la verificación realizada por personal de MARTÍ.</p> <p>3. Programar reuniones de trabajo periódicas y elaborar minutas para el seguimiento a las acciones</p> <p>4. Atender las observaciones de las auditorias anuales.</p> <p>Las verificaciones se efectúan anualmente.</p>	<p>deberán completarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar, informar y motivar a los empleados de cada departamento del hotel para que apliquen las buenas prácticas ambientales de la administración ambiental, como se indica en el Manual, en la sección de los Procedimientos de Operación. ▪ Elaborar reportes para asegurar que la persona/departamento responsable están solucionando situaciones peligrosas identificadas para el medio ambiente (Salud y/o higiene). ▪ Identificar oportunidades de reciclaje y reutilización de productos o residuos. ▪ Identificar medidas para la reducción del consumo de recursos. ▪ Reportar las no conformidades al Líder del Equipo Verde y al jefe del departamento para implementar la acción correctiva para evitar la repetición de la no conformidad. 	<p>5. Verificar y auditar logros en las diferentes áreas del hotel.</p> <p>6. Capacitar y desarrollar del personal</p> <p>7. Elaborar informe de resultados y de verificación</p> <p>10. Diseñar y aplicar programas de capacitación en materia de administración ambiental</p> <p>11. Supervisar el trabajo de otros en las organizaciones</p>	<p>documentos</p> <p>7. Comunicar ideas e información a otros en la organización</p> <p>8. Establecer y lograr metas y resultados en el trabajo</p> <p>9. Preparar reuniones de trabajo</p>



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>basura</p> <p>Las áreas que tienen la responsabilidad de aplicar el programa en los Hoteles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia General • Recursos Humanos • Alimentos y Bebidas • Cocina • Ama de llaves • Lavandería • Agua • Recepción • Guest Service • Mantenimiento 				
Agencia de viajes Mayoristas (TUI)					
<p>Antes llamado Turistik Union International (TUI), ahora TUI Travel PLC , es un grupo que atiende actividades relacionadas con el turismo desde reservaciones, transporte, hospedaje, agencias de viajes cuya</p>	<p>El Hotel debe contar o estar en proceso de establecer un sistema de gestión ambiental</p> <p>Contar con políticas de Recursos Humanos incluyentes, con equidad, y que integren procesos</p>	<p>- Reportar y monitorear las relaciones con la comunidad, bienestar de empleados y metas alcanzadas en materia de gestión medio ambiental.</p> <p>-Establecer una estructura para alcanzar los objetivos y metas medio ambientales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar resultados en su gestión ambiental y con la comunidad ▪ Documentar las mejoras y mantener un registro actualizado ▪ Capacitar al personal en materia de protección medio ambiental, gestión de desperdicios y ahorro 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar planes de trabajo, objetivos, metas e indicadores 2. Diseñar estrategias de gestión medio ambiental 3. Identificar actividades de riesgo para el medio ambiente, y de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear actividades con base en objetivos 2. Trabajar con otros y en equipo 3. Resolver problemas en



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>misión es apoyar la gestión mediambiental sustentable de las empresas hoteleras en particular, considerando que les agrega valor comercial al tiempo que garantiza un mejor servicio al cliente.</p> <p>Pertener al sistema TUI implica que los hoteles que tienen los reconocimientos otorgados por esta organización, obtienen los beneficios de: promoción en los sistemas en línea donde se garantiza que son empresa socialmente responsables en materia ambiental, ampliando la cartera de clientes.</p> <p>Las certificaciones TUI, se realizan a través de Travel Life Sustainability System. Travelife es accesible, justo y adecuado para el propósito. Es una simple lista paso a paso en línea para que los negocios verifiquen su funcionamiento, el aumento de asesoramiento y seguimiento de su progreso. Se puede incluso ganar un premio Travelife - Bronce, Plata u Oro - que proporciona una excelente</p>	<p>de desarrollo personal</p> <p>Llevar a cabo prácticas orientadas a la sustentabilidad de los recursos renovables y no renovables, su utilización, reúso, reciclaje, ahorro y optimización.</p> <p>Establecer acciones de beneficios sociales para las comunidades a través del empleo de la población local</p> <p>Contar con mecanismos de información al cliente y personal sobre estrategias tomadas por el hotel de protección ambiental</p> <p>Para la certificación, llenar formatos en línea.</p>	<p>-Aplicar políticas medio ambientales</p> <p>-Seguir las prácticas de sustentabilidad y contar con programas de mejora continua</p> <p>-Minimizar el impacto negativo sobre el medio ambiente a través de la reducción del consumo de energía, desperdicios y agua</p> <p>-Informar a los clientes sobre las medidas ambientales de ahorro de recursos que pueden realizar</p> <p>-Fortalecer la imagen de la organización mediante la adopción de medidas de protección ambiental</p> <p>-Brindar al cliente información relacionada con las políticas de sustentabilidad para sensibilizarlos a que participen</p> <p>-Manejar riesgos</p>	<p>de energía y agua</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar planes de desarrollo del personal ▪ Desarrollar sistemas de gestión de recursos humanos ▪ Establecer sistemas de comunicación eficientes y eficaces para la difusión del sistema de gestión ambiental 	<p>aspectos de seguridad e higiene.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluar el desempeño de las personas con base en resultados 5. Verificar y auditar logros en las diferentes áreas del hotel. 6. Capacitar y desarrollar del personal 7. Elaborar informe de resultados y de verificación 8. Diseñar y aplicar programas de capacitación en materia de gestión ambiental 9. Diseñar sistemas de información y comunicación organizacionales efectivos para temas ambientales 10. Realizar autodiagnósticos en gestión ambiental 	<p>situación de trabajo</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluar la práctica propia 5. Elaborar y Presentar documentos 6. Comunicar ideas e información a otros en la organización 7. Establecer y lograr metas y resultados en el trabajo 8. Evaluar la práctica propia



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>oportunidad de marketing adicionales.</p> <p>Se tiene la meta de Certificar a todos los hoteles pertenecientes a TUI Travel para el 2014</p>					
Green Globe / EarthCheck					
<p>El Programa Mundial de Certificación Green Globe/ Earth Check reconoce el compromiso de operar con los más altos estándares ambientales del mundo, toda vez que se trata de un sistema mundial que ayuda a la industria internacional de viajes y turismo a alcanzar la sustentabilidad.</p> <p>Green Globe proporciona un sistema de certificación que responde directamente a los principales problemas ambientales que enfrenta el planeta, incluyendo el efecto invernadero, el abuso de recursos acuíferos, la destrucción de la biodiversidad, la producción de basura sólida y biológica, así hace énfasis en los temas sociales en materia de desarrollo integral.</p>	<p>Los o estándares de Green Globe/Check Earth integra 337 indicadores de cumplimiento aplicados a 41 criterios de sostenibilidad agrupados en las siguientes áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo (Gestión) Sostenible 2. Socio-económico 3. Patrimonio cultural 4. Ambiental <p>Su aplicación se orienta a la certificación de los establecimientos turísticos.</p> <p>Criterios de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema de manejo (gestión) sostenible a largo plazo que se ajusta a su 	<ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores aplicables varían según el tipo de certificación, zona geográfica, así como factores locales. • El estándar es revisado y actualizado dos veces al año, por lo que las empresas deben recertificarse en caso de modificación o adecuaciones al mismo. • Para obtener el estándar con todos los indicadores, así como los criterios y procedimiento es necesario convertirse en miembro de Green Globe /Earth Check. Asimismo, se puede acceder a la herramienta de benchmarking. • Para garantizar el cumplimiento de las normas internacionales, se evalúa 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear sistema de manejo sostenible (Sustainability Management System) que incluya políticas y procedimientos transparentes y documentados; • Desarrollar planes de implementación y comunicación • Aplicar políticas y procedimientos • Diseño de programas de capacitación para todo el personal en los aspectos del SMS • Diseño de herramientas de gestión y monitoreo de la satisfacción del cliente • Identificación de elementos, productos y materiales locales utilizables en construcción. • Adecuar instalaciones para personas con capacidades diferentes • Proveer información de la zona al cliente para su conocimiento y 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usar y manejar de sistemas informáticos para seguimiento a acciones. 2. Diseñar instrumentos de evaluación y diagnóstico 3. Diseñar sistemas y medios de comunicación internos 4. Diseñar imagen de servicios y productos 5. Gestionar proyectos de desarrollo comunitario (proyectos integrales) y sustentables 6. Diseñar de programas y materiales de formación y 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar la ética en el trabajo 2. Comunicar ideas e información 3. Usar la tecnologías de información y comunicación 4. Aplicar políticas y procedimientos en el entorno laboral 5. Desarrollar y aplicar entrevistas



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Para lograr la certificación, se requiere superar áreas clave de desempeño ambiental, como el uso del agua, el manejo de desperdicios y la utilización eficiente de la energía.</p> <p>El estándar Green Globe/Earth Check está sustentado en las siguientes normas y acuerdos internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios Turísticos de Sostenibilidad Global • Criterios de la Asociación Mundial para el Turismo Sustentable (STC Partnership) • Criterios Base de Certificación para la Red de Turismo Sustentable de las Américas • Agenda 21 y Principios para el Desarrollo Sustentable, aprobados por los 182 gobiernos en la Cumbre de las Naciones Unidas en Río de Janeiro en 1992. 	<p>realidad y escala, y que considera aspectos ambientales, socioculturales, calidad, salud y seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la organización esté de conformidad con toda la legislación y las regulaciones internacionales (incluyendo, entre otras, aspectos laborales, de salud, seguridad y ambientales). • Capacitar (formar) de manera periódica al personal, dependiendo de su función, en el manejo de las prácticas ambientales, socioculturales, de salud y seguridad. • Establecer sistemas de medición sobre: satisfacción al cliente, así como en el uso de los recursos no renovables, agua, gas, residuos, entre otros. • Establecer sistemas de comunicación interna y externa para informar sobre las políticas, programas e iniciativas de sostenibilidad y cultura • Utilizar los principios localmente adecuados de construcción y diseño sostenible respetando los alrededores naturales y culturales. 	<p>por tercería, a través de un auditor independiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación para la certificación se realiza por tercería, a través de auditores externos e independientes, seleccionado por el cliente en la red internacional Green Globe/Earth Check 	<p>educación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de estrategias de comunicación para ofrecer información del negocio a visitantes, personal, proveedores y socios. • Desarrollo de programas de desarrollo interno para la promoción interna del personal y programas de reclutamiento y selección para captación de personal local • Evaluación regular de proveedores que busquen conservar la energía, utilizar materiales reciclables, manejar los desechos de forma responsable y minimizar las emisiones de gases de invernadero • Aplicar prácticas de eficiencia energética a las operaciones e invirtiendo en tecnologías de energía renovable. • Prácticas de manejo adecuado del agua y de emisiones de gas • Planear el manejo de desechos y de sustancias peligrosas 	<p>capacitación en temas de biodiversidad, cultura, efecto invernadero, uso de fauna local, reciclado y protección ambiental, entre otros temas relacionados, para diferentes usuarios: trabajadores, proveedores, clientes.</p> <p>7. Formar al personal en aspectos ambientales y de gestión.</p>	



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 / 14001 / 19011 (International Standard Organization) 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura la conformidad con todas las medidas de salud y seguridad para garantizar el bienestar de sus clientes, empleados y comunidad local. Implementar políticas para protección legal de empleados, para la selección y contratación de personal local, con equidad en la contratación de mujeres, así como contra la explotación comercial, particularmente de adolescentes y niños, incluyendo la explotación sexual, y equidad Diseño de acciones para minimizar el uso de sustancias peligrosas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscinas y materiales de limpieza; y se sustituyen cuando es posible por productos inocuos; y todo el uso químico es manejado apropiadamente. Implementación de prácticas para reducir la contaminación por ruido, luz, escorrentía, erosión, compuestos que agotan el ozono, y los contaminantes del aire y del suelo. El negocio contribuye a apoyar 				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>con la conservación de la biodiversidad, incluyendo el apoyo a las áreas naturales protegidas y áreas de gran valor para la biodiversidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las interacciones con la vida Silvestre no deben producir efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones en el medio Silvestre; y cualquier disturbio de los ecosistemas naturales es minimizado, rehabilitado y hay una contribución compensatoria para la gestión de la conservación 				
Carta de la tierra					
<p>La Carta de la Tierra es una declaración internacional de principios, propuestas y aspiraciones para una sociedad mundial sostenible, solidaria, justa y pacífica en el siglo XXI. La visión del documento muestra que la protección del medio ambiente, los derechos humanos, el desarrollo equitativo de los pueblos y la paz son interdependientes e indivisibles.</p>	<p>Éstos son los 16 principios generales:</p> <p>I. RESPETO Y CUIDADO DE LA COMUNIDAD DE LA VIDA</p> <ol style="list-style-type: none"> Respetar la Tierra y la vida en toda su diversidad Cuidar la comunidad de la vida con entendimiento, compasión y amor. Construir sociedades democráticas que sean justas, participativas, sostenibles y 				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>pacíficas</p> <p>4. Asegurar que los frutos y la belleza de la Tierra se preserven para las generaciones presentes y futuras.</p> <p>II. INTEGRIDAD ECOLÓGICA</p> <p>1. Proteger y restaurar la integridad de los sistemas ecológicos de la Tierra, con especial preocupación por la diversidad biológica y los procesos naturales que sustentan la vida.</p> <p>2. Evitar dañar como el mejor método de protección ambiental y cuando el conocimiento sea limitado, proceder con precaución.</p> <p>3. Adoptar patrones de producción, consumo y reproducción que salvaguarden las capacidades regenerativas de la Tierra, los derechos humanos y el bienestar comunitario.</p> <p>4. Impulsar el estudio de la sostenibilidad ecológica y promover el intercambio abierto y la extensa aplicación</p>				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>del conocimiento adquirido</p> <p>III. JUSTICIA SOCIAL Y ECONÓMICA</p> <p>5. Erradicar la pobreza como un imperativo ético, social y ambiental</p> <p>6. Asegurar que las actividades e instituciones económicas, a todo nivel, promuevan el desarrollo humano de forma equitativa y sostenible.</p> <p>7. Afirmar la igualdad y equidad de género como prerrequisitos para el desarrollo sostenible y asegurar el acceso universal a la educación, el cuidado de la salud y la oportunidad económica.</p> <p>8. Defender el derecho de todos, sin discriminación, a un entorno natural y social que apoye la dignidad humana, la salud física y el bienestar espiritual, con especial atención a los derechos de los pueblos indígenas y las minorías.</p> <p>IV. DEMOCRACIA, NO VIOLENCIA Y PAZ</p> <p>9. Fortalecer las instituciones</p>				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>democráticas en todos los niveles y brindar transparencia y rendimiento de cuentas en la gobernabilidad, participación inclusiva en la toma de decisiones y acceso a la justicia</p> <p>10. Integrar en la educación formal y en el aprendizaje a lo largo de la vida, las habilidades, el conocimiento y los valores necesarios para un modo de vida sostenible.</p> <p>11. Tratar a todos los seres vivientes con respeto y consideración</p> <p>12. Promover una cultura de tolerancia, no violencia y paz.</p>				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)					
<p>El sistema HACCP es un sistema de control pro-activo de procesos mediante los cuales se garantiza la calidad de los alimentos. Este sistema fue desarrollado por el Codex Alimentarius de la Organización Mundial de la Salud, debido a que durante los últimos años la industria mundial de alimentos se ha visto directamente afectada por un aumento en la legislación y reglamentación sobre inocuidad de los alimentos y la higiene.</p> <p>Hoy en día, las técnicas del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) son cada vez más utilizadas en la industria alimentaria y se recomienda como la forma más eficaz para las empresas alimentarias de garantizar la protección de los consumidores.</p> <p>El HACCP es un estándar internacional que define los requisitos para un sistema de gestión de la seguridad alimentaria. Este sistema ayuda a las organizaciones a identificar</p>	<p>El Sistema HACCP se construye sobre 7 principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de peligros alimentarios: biológicos, químicos y físicos. 2. Identificación de los puntos de control crítico: en las materias primas, almacenamiento, procesado, distribución y consumo. 3. Establecimiento de límites de control críticos y medidas preventivas: por ejemplo, temperatura – tiempo mínimos de cocinado de los alimentos. 4. Control y seguimiento de los puntos de control crítico identificados. 5. Establecimiento de correcciones y acciones correctivas. 6. Mantenimiento de registros. 7. Auditorías sistemáticas y regulares del sistema implantado por entidades de certificación independientes. <p>Los principios HACCP demandan que la eficacia de sistemas de</p>	<p>Con HACCP se enfatiza la responsabilidad de la industria en lo que tiene que ver con la prevención y resolución constante de problemas.</p> <p>La aplicación de HACCP brinda dos beneficios adicionales por sobre las técnicas de inspección convencionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se instituye que el establecimiento donde se elaboran los alimentos es el responsable final de la calidad del producto que elabora. <p>Las normas de HACCP indican que el establecimiento debe analizar sus métodos de elaboración en forma racional y científica a fin de identificar el control de puntos críticos y establecer límites críticos y monitorear los procedimientos.</p> <p>También obligan al establecimiento a una continua autoinspección, pues deben llevar registros que documenten la adhesión a los límites críticos relacionados con el control de puntos críticos identificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los puntos críticos de control establecidos a lo largo de todo el proceso de producción de alimentos. • Registrar (documentar) la información de seguimiento a los puntos críticos del proceso de trabajo • Verificar el cumplimiento de los criterios establecidos por los estándares internacionales • Desarrollar planes de formación del personal en la aplicación del sistema y criterios que lo componen • Desarrollar estrategias de formación de los clientes como consumidores finales de los productos. • Establecer planes correctivos con las respectivas acciones necesarias en las diferentes áreas • Planear y realizar auditorías a sistemas de gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar necesidades de control en la aplicación de sistemas de gestión 2. Evaluar la aplicación de sistemas de gestión 3. Verificar la aplicación de normas y criterios a los procesos de trabajo 4. Evaluar riesgos para lograr resultados en el trabajo 5. Elaborar y aplicar planes de capacitación al personal de acuerdo a las áreas de pertenencia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar un equipo 2. Capacidad de negociación 3. Capacidad para establecer redes para el desarrollo personal y organizacional 4. Comunicación de ideas e información 5. Ética de trabajo 6. Lograr resultados a través del trabajo en equipo 7. Comportamientos y habilidades asertivas para el trabajo 8. Identificar características culturales para el trabajo 9. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 10. Tomar y crear decisiones en el lugar de trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>sistemáticamente todos los peligros que pueden afectar a la seguridad e higiene de los alimentos, estableciendo e implantado mecanismos para controlar que no se sobrepasen los límites críticos asociados a cada uno de los puntos de control crítico (PCC) establecidos a lo largo de todo el proceso de producción de los alimentos.</p> <p>La ventaja del sistema HACCP es el concepto primordial, la "prevención". En los otros esquemas se depende de la supervisión y vigilancia por parte del Estado, por medio de sus Entes reguladores.</p> <p>Mediante esta certificación, se garantiza el reconocimiento de la organización ante clientes que exigen la certificación de la presente norma. Asimismo, se logra el control de los aspectos críticos de sus procesos de seguridad alimentaria, incluidos: caja de seguridad, prácticas de higiene, alta responsabilidad de gestión, productos y procesos de verificación, trazabilidad, mejora continua, entre otros.</p>	<p>seguridad alimentaria se establezca a través de la aplicación de un enfoque sistemático para el análisis de riesgos y peligros.</p>	<p>2. HACCP facilita al Ente regulador poder determinar en forma más simple, y comprensiva la aptitud del establecimiento.</p> <p>Es necesario que el establecimiento productor desarrolle un plan para elaborar alimentos seguros de acuerdo a su línea de trabajo.</p> <p>A fin poder de verificar la correcta aplicación del plan, el Ente regulador debe conocer cabalmente el plan aplicado y tener acceso a los registros de seguimiento del "Control de Puntos Críticos (CCP)".</p> <p>Generalmente la función de los entes reguladores es no solo "de vigilancia correctiva", sino también encontrar nuevos enfoques para la seguridad de los alimentos. Debido a las grandes ventajas que brinda la correcta aplicación del HACCP, éstas son cada vez más aceptadas y recomendadas por las autoridades encargadas de la regulación.</p> <p>La complejidad de la aplicación del sistema HACCP radica en su interacción con las demás áreas complementarias de la empresa, como son; el entrenamiento al personal en procedimientos de salud y manejo de los alimentos, la</p>			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>administración para el manejo de la papelería de la información generada, la implementación de Buenas Prácticas de Manufactura de la planta, la funcionalidad de la arquitectura del edificio de la planta para garantizar la seguridad del personal y de los productos, además, de la acreditación oficial de la planta, así como del laboratorio en donde se realizan los análisis de las muestra, debido a que si esto no es acreditado, es muy fácil desprestigiar a la empresa tras un problema sanitario, donde no sea comprobable la seguridad de los productos.</p> <p>Adicionalmente se requiere brindar a los clientes capacitación respecto a la utilización y el manejo de los productos, porque en muchas ocasiones los productos son contaminados por el consumidor. Estos deben manejarse a las temperaturas adecuadas, con la humedad necesaria o sin la presencia de ésta. Se deben tomar en cuenta muchos factores para que llegue a manos de los consumidores finales en las condiciones óptimas. Para mantener</p>			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>la calidad de un producto, es necesario mantener la calidad en todas las áreas de mantenimiento, hasta los rasgos más altos, inclusive mantener un especial cuidado en las instalaciones, así como en el personal.</p> <p>HACCP abarca el proceso completo de un producto específico, si se tienen varios productos, es necesario establecer diferentes planes HACCP para cada uno de ellos y poder lograr así la implementación del sistema en toda la planta. Esto es debido a que cada producto lleva implícito una serie específica de riesgos, desde su preparación hasta su consumo.</p>			
Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004					
<p>El Distintivo "H", es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas, etc., por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.</p>	<p>Para obtener el Distintivo "H" se requiere cumplir con los siguientes requisitos:</p> <p>Contar como mínimo, con el 80% del personal operativo y el 100% del personal de mandos medios capacitados en el curso "Manejo Higiénico de los Alimentos" impartido por consultores registrados por la Secretaría de Turismo.</p>	<p>La vigencia del Distintivo H es de un año a partir de la fecha del otorgamiento del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar procedimientos para el manejo higiénico de alimentos • Aplicar los criterios establecidos en estándares de acuerdo a las necesidades del proceso de trabajo. • Verificar el trabajo de terceros de acuerdo a lo establecido en 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar actividades de otros en las diferentes áreas de la organización 2. Elaborar planes de formación 3. Capacitar al personal en la aplicación de sistemas de gestión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar un equipo 2. Capacidad de negociación 3. Capacidad para establecer redes para el desarrollo personal y organizacional 4. Comunicación de ideas e información 5. Ética de trabajo 6. Lograr resultados a través del trabajo en equipo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>El Programa H es un elemento estratégico de la Secretaría de Turismo que incide directamente en la promoción turística de México ante el mundo. Este programa "H" es 100 por ciento <u>preventivo</u>, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos.</p>	<p>Cumplir con los requisitos de higiene de alimentos que están definidos en la lista de verificación del Programa "H" y que abarcan: la recepción de alimentos, almacenamiento, manejo de sustancias químicas, refrigeración, congelación, área de cocina, preparación de alimentos, área de servicio, agua y hielo, servicios sanitarios para empleados, manejo de la basura, control de plagas, personal y bar.</p> <p>Esta información está integrada en una lista de verificación que el candidato se deberá cumplir en un 90% de satisfacción y que contempla los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de alimentos ▪ Almacenamiento ▪ Manejo de sustancias químicas ▪ Refrigeración y congelación ▪ Área de cocina ▪ Preparación de alimentos ▪ Área de servicio ▪ Agua y Hielo ▪ Servicios sanitarios para empleados 		<p>los procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas para el manejo higiénico de alimentos de acuerdo a lo establecido en el estándar. • Capacitar al personal en el manejo higiénico de alimentos • Capacitar al personal en la aplicación de estándares de calidad 		<ol style="list-style-type: none"> 7. Comportamientos y habilidades asertivas para el trabajo 8. Identificar características culturales para el trabajo 9. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 10. Tomar y crear decisiones en el lugar de trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manejo de Basura ▪ Control de plagas ▪ Personal ▪ Bar 				
CRISTAL: Critical Risk Identification, using Strategy, Technology, Analysis and Logistics					
<p>Es un Programa de Prevención Higiénico-Sanitario, con el objetivo final de reducir los principales riesgos sanitarios asociados con el agua utilizada y los alimentos preparados y servicios en el establecimiento</p> <p>Es un Programa que genera un distintivo específico para la industria del Turismo</p>	<p>Se aplica por medio de estándares en las diferentes áreas centrandose su orientación a los aspectos de seguridad.</p> <p>Se aplican auditorías higiénico – sanitarias basadas en 250 puntos de los protocolos y directrices de la Organización Mundial de la Salud</p>	<p>El programa se enfoca hacia las áreas de alimentación y bebidas, prevención de la proliferación de la Legionella, seguridad y control sanitario de piscinas y formaciones continuas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el trabajo de terceros de acuerdo a lo establecido en los procedimientos. • Aplicar técnicas para el manejo higiénico de alimentos de acuerdo a lo establecido en el estándar. • Capacitar al personal en el manejo higiénico de alimentos • Capacitar al personal en la aplicación de estándares de seguridad y manejo de riesgos. 		



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Control de costos aplicados a la industria turística Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, USALI					
<p>El Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, USALI, por sus siglas en inglés, es un sistema de trabajo utilizado para la contabilidad, su gestión y tratamiento en la industria de la hospitalidad, el cual utiliza como apoyo herramientas informáticas.</p> <p>Instrumento que divide la actividad en la industria hotelera en ocho departamentos, cuatro operativos y cuatro funcionales, a partir de de su relación con la prestación directa del servicio al cliente.</p>	<p>Dentro del Sector el sistema informático se aplica en las áreas donde se maneja tanto un alto volumen de productos, como de personal. Por ejemplo: Área de restaurante</p> <p>Este modelo de gestión aporta a la empresa un análisis de las operaciones por departamento, con base en una estructura estandarizada, permitiendo hacer comparaciones: de datos de otros ejercicios, con el presupuesto y con el resto de las empresas del sector, o con cualquier otra aplicación sin importar ubicación ni tamaño.</p>	<p>La implantación de este sistema informático de gestión de costos basado en el USALI se resume en el aprovechamiento de los actuales sistemas de registro que aportan un elevado volumen de información útil y práctica, siguiendo los parámetros existentes en el sector en todo el mundo, permitiendo, a la vez de poder manejar muchas variables, hacer la comparación entre ciclos anteriores y compararse con los indicadores establecidos en la Industria a nivel mundial.</p>			
Distintivo M de la Secretaría de Turismo. Programa de Calidad y Modernización para Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Turismo.					
<p>Programa de capacitación orientado a la micro, pequeña y mediana empresa del sector turismo que busca integrar a dichas empresas a procesos de mejora en su gestión.</p> <p>El Distintivo M es otorgado por la</p>	<p>Enfoque del Programa.- Se orienta principalmente a mejorar y resolver cuatro aspectos fundamentales en la operación de las empresas:</p> <p>El Sistema de Gestión: Implementando sistemas que</p>	<p>El Programa está conformado como un sistema de 4 elementos y 12 técnicas:</p> <p>1. Calidad Humana: Objetivo: Humanizar el trabajo. Técnicas: lenguaje básico y Estructuras Organizacionales; Las 5's y Liderazgo y Desarrollo Humano</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar el trabajo de acuerdo a los procesos operativos 2. Capacitar al personal en el desarrollo de procesos considerando el entorno de cultura organizacional 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar un equipo 2. Desarrollar la capacidad de negociación 3. Capacidad para establecer redes para



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Secretaría de Turismo e impartido por instructores reconocidos por dicha Secretaría</p> <p>El Programa tiene las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar su aplicabilidad y utilidad tanto en la micro como en la pequeña y en la mediana empresa • Generar resultados tangibles (medibles) y contundentes de forma inmediata en el desempeño de la empresa. • Asegurar que la aplicación del programa se hiciera de forma homogénea y estandarizada en todos los casos y lugares donde se aplicara (evitar la discrecionalidad del consultor). • Propiciar que el costo de implementación no fuera un impedimento para que las Mipymes Turísticas se incorporaran al programa. 	<p>permitan a las empresas un direccionamiento claro y un conocimiento amplio de qué esperan sus clientes; promoviendo una adecuada planeación y la definición de objetivos claros para todos los que laboran en la empresa.</p> <p>Procesos: Aplicando una metodología adecuada para resolver los problemas de operación, se tiene una conciencia clara de los procesos de la empresa, favoreciendo la integración y evitando el desperdicio.</p> <p>Desarrollo Humano: Creando las condiciones necesarias para que el personal libere su potencial y haga contribuciones significativas, impulsando a la empresa a alcanzar y mantener su nivel de competitividad.</p> <p>Sistema de Información y Diagnóstico: Desarrollando un sistema que permita conocer la situación de su entorno y de su condición interna, mediante la construcción de indicadores que sirvan de guía y permitan alinear</p>	<p>2. Satisfacción del Cliente: Objetivo: Clientes Satisfechos. Técnicas: Conocimiento del mercado; Desarrollo del personal de contacto; Marketing</p> <p>3. Gerenciamiento de la Rutina. Objetivo: Procesos eficientes y reducción de desperdicios. Técnicas: Procesos y eliminación de desperdicios; estandarización del proceso; Administración visual</p> <p>4. Gerenciamiento de Mejoras: Objetivo: Desarrollar la capacidad para direccionar la empresa: Técnicas: Sistemas de información y análisis financiero; políticas básicas y directrices y PDCA y Rendición de cuentas</p>	<p>3. Aplicar sistemas de gestión y una cultura de la mejora continua</p>		<p>el desarrollo personal y organizacional</p> <p>4. Comunicar ideas e información en la organización</p> <p>5. Desarrollar la ética de trabajo</p> <p>6. Lograr resultados a través del trabajo en equipo</p>



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	los diferentes tipos de mediciones que cada área tiene para integrarlos en un sistema de información, con el cual el empresario pueda tomar oportunamente las decisiones adecuadas y establecer las políticas o directrices del negocio.				
FAMILIA DE NORMAS ISO 9001 PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD					
<p>Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad a fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.</p> <p>La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.</p>	<p>Norma internacional de aplicación voluntaria.</p> <p>Se basa en 8 principios de Gestión de la Calidad:</p> <p>1. Enfoque al cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto identifican sus necesidades actuales y futuras.</p> <p>Satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas</p> <p>2. Liderazgo. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de</p>	<p>La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los siguientes requisitos de esta Norma Internacional.</p> <p>4. Sistema de gestión de la calidad 4.1 Requisitos generales 4.2 Requisitos de la documentación</p> <p>5 Responsabilidad de la dirección 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar la Planeación estratégica de la organización ▪ Definir Misión y Visión de la organización ▪ Definir la estructura organizacional ▪ Realizar mapeo de procesos y desarrollo de procedimientos que promuevan el logro de la Misión y Visión de la organización ▪ Desarrollo de descriptivos de puesto ▪ Definición de indicadores ▪ Desarrollo de instructivos y formatos ▪ Establecer mecanismos de control y seguimiento a los procesos críticos y sustantivos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar instrumentos de diagnóstico 2. Diseñar y analizar encuestas de satisfacción al cliente 3. Analizar información y de resultados 4. Auditar procesos de calidad 5. Diseñar Planes de auditoría 6. Diseñar y desarrollar planes de formación 7. Elaborar informes de resultados 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar equipos de trabajo 2. Recopilar, organizar y analizar información 3. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 4. Solucionar problemas en situación de trabajo 5. Evaluar el desempeño personal y desarrollar planes de autodesarrollo 6. Desarrollar cultura de



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Las Normas ISO de calidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ISO 9000:2005</u> Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario • <u>ISO 9001:2008</u> Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. • <u>ISO 9004:2000</u> Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño. • <u>ISO 19011:2002</u> Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. 	<p>la organización. Crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización</p> <p>3. Participación del personal. Promover el compromiso del personal de todos los niveles y el desarrollo de sus habilidades para que sean usadas para el beneficio de la organización en su conjunto</p> <p>4. Enfoque basado en procesos. Las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso</p> <p>5. Enfoque de sistema para la gestión Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, para el logro de sus objetivos</p> <p>6. Mejora continua. La mejora continua del desempeño global de la organización como objetivo permanente de ésta</p> <p>7. Enfoque basado en hechos para</p>	<p>5.6 Revisión por la dirección</p> <p>6 Gestión de los recursos</p> <p>6.1 Provisión de recursos</p> <p>6.2 Recursos humanos</p> <p>6.3 Infraestructura</p> <p>6.4 Ambiente de trabajo</p> <p>7 Realización del producto</p> <p>7.1 Planificación de la realización del producto</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>7.3 Diseño y desarrollo</p> <p>7.4 Compras</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio</p> <p>7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición</p> <p>8 Medición, análisis y mejora</p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>8.2 Seguimiento y medición</p> <p>8.3 Control del producto no conforme</p> <p>8.4 Análisis de datos</p> <p>8.5 Mejora</p> <p>Para cumplir con los requisitos establecidos en las Normas se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y definir los procesos y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar evaluación de clima laboral y de Detección de necesidades de desarrollo ▪ Identificar necesidades del cliente interno y externo; establecer un sistema de identificación de satisfacción de cliente interno y externo. ▪ Auditar internamente el proceso de calidad 		<p>calidad en la organización</p> <p>7. Trabajar con otros y en equipo</p>



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>la toma de decisión. Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información</p> <p>8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor Creación de valor a partir de establecer relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores</p> <p>El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad está influenciado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) el entorno de la organización, cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, b) sus necesidades cambiantes, c) sus objetivos particulares, d) los productos o servicios que proporciona, e) los procesos que emplea, f) su tamaño y la estructura de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> A) De Operación de la empresa B) Sustantivos C) De Apoyo <ul style="list-style-type: none"> • Establecer sus interacciones. • Definir los criterios y métodos para su control. • Proporcionar los recursos necesarios para su operación, desarrollo y mejora • Medir y analizar los procesos y procedimientos. • Identificar y desarrollar acciones encaminadas a conseguir una mejora continua de los procesos 			
Modelo Great Place to Work					



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>La finalidad de la aplicación del Modelo Great Place to Work es lograr mejoras perdurables en el clima laboral de las organizaciones, mejoras que producen beneficios medibles y mejor rendimiento corporativo.</p> <p>El objetivo primario es mejorar el clima laboral con un enfoque en la confianza, la capacidad corporativa y aumentar la calidad de vida para los empleados.</p> <p>Los beneficios de aplicar el Modelo Great Place to Work son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con un mayor número de aspirantes internos calificados para cubrir las vacantes. • Disminución en la rotación de personal. • Reducciones en los costos por ausentismo. • Mayores niveles de satisfacción de los clientes y de lealtad de los mismos. • Promueven mayor innovación, 	<p>Se sustenta en cinco dimensiones, que en el lugar de trabajo se identifican con base en lo siguiente:</p> <p>Credibilidad:</p> <p>Los jefes se comunican regularmente con los colaboradores para hablar acerca de los planes y objetivos de la compañía -y les piden sus ideas. Toma en cuenta la capacidad de coordinar los recursos humanos y materiales de forma eficiente y efectiva, de tal forma que los colaboradores entiendan la forma en que su trabajo se relaciona con los objetivos de la compañía. Es la integridad que la administración trae al trabajo.</p> <p>Respeto</p> <p>Implica darle a los colaboradores el equipamiento, los recursos y la capacitación que se requiere para hacer su trabajo. Significa reconocer el trabajo bien hecho y el esfuerzo extra. Incluye el acercamiento de los colaboradores y hacerlos socios en</p>	<p>La implementación conlleva a las empresas evaluadas y consideradas como las que tienen las mejores condiciones de trabajo y ambiente laboral en el ramo de la Industria Hotelera a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un sistema de comunicación efectivo en la organización, promoviendo la comunicación horizontal. • Contar con descriptivos de puestos con funciones claras y orientadas a resultados. • Garantizar en número y calidad los equipos y recursos requeridos en el trabajo, para la función productiva y para su seguridad. • Implementación de planes de desarrollo organizacionales y de las personas. • Implementación de programas de evaluación del desempeño articulados con esquemas de compensación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las funciones estén orientadas al logro de los objetivos de la organización • Realizar procesos de inducción al personal (Inducción a la organización, al área y al puesto) • Verificar de manera permanente la vigencia de procedimientos y los descriptivos. • Llevar a cabo reuniones de carácter participativo, interdepartamentales, y de seguimiento a las acciones o estrategias. • Diseño de las evaluaciones de: desempeño y clima laboral • Aplicar Planes de desarrollo de la organización y de las personas • Aplicar sistemas y normas de higiene y seguridad en el trabajo • Promover actividades recreativas para los empleados y familiares 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar instrumentos de evaluación de desempeño y clima laboral y analizar los resultados. 2. Analizar y diseñar procedimientos 3. Diseñar e impartir programas de formación. 4. Analizar resultados económicos y financieros. 5. Aplicar la legislación vigente en materia de higiene y seguridad en el trabajo 6. Organizar eventos culturales, recreativos, entre otros. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar con otros y en equipo 2. Demostrar ética en el trabajo 3. Comunicar y organizar ideas e información en el trabajo 4. Tomar decisiones en el lugar de trabajo 5. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo 6. Solucionar problemas en situación de trabajo 7. Evaluar el desempeño personal y desarrollar planes de autodesarrollo 8. Organizar y seguimiento de reuniones 9. Negociar en el entorno laboral



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>y creatividad del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mayor productividad y rentabilidad. 	<p>las actividades de la compañía, promover el espíritu de colaboración entre los departamentos y crear un ambiente de trabajo que sea saludable y seguro. El respeto significa que el balance entre la el trabajo y la vida personal es una práctica permanente.</p> <p>Imparcialidad:</p> <p>En una organización que es justa, el éxito económico es compartido de forma equitativa a través de la compensación y los planes de beneficios. Cada uno tiene la misma oportunidad de ser reconocido. Las decisiones sobre incorporación y promociones son efectuadas de manera imparcial y el lugar de trabajo busca liberarse asimismo de discriminación, con procesos claros para la apelación y para dirimir disputas.</p> <p>Orgullo y camaradería:</p> <p>Las dos dimensiones finales del modelo están referidas a las</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sustentar los procesos de evaluación del desempeño con los resultados esperados en el trabajo. Establecer un sistema de incentivos justo y basado en resultados en el desempeño. Establecer cargas de trabajo de acuerdo a lo establecido en los contratos y descriptivos de puesto, así como en la legislación que aplique. Garantizar ambientes de trabajo seguros e higiénicos 			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	relaciones en el lugar de trabajo entre los colaboradores, sus trabajos y la compañía (Orgullo), y entre el colaborador y otros colaboradores (Camaradería).				
United Nations Global Compact (El Pacto Mundial)					
<p>El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.</p> <p>El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de los negocios y los mercados. Aquellas empresas que se adhieren al Pacto Mundial comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, fomentando sociedades más prósperas.</p>	<p>Principios de aplicación:</p> <p>Derechos Humanos: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia. Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p> <p>Estándares Laborales: Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma</p>	<p>El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria que incluye dos objetivos:</p> <p>Factores claves para el éxito en la implementación de los principios incluyen</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tratamiento de los principios no como un elemento complementario sino como parte integral de la estrategia de negocios y operaciones. • El firme compromisos por parte del liderazgo de la organización • La comunicación del compromiso con el Pacto en el interior de toda la organización: desde los altos directivos hasta los empleados, para asegurar un amplio apoyo a los principios • Un entorno empresarial favorable a las nuevas ideas y la innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar Normas, principios y legislación orientada a la conservación y atención del medio ambiente y derechos humanos. ▪ Desarrollo de programas de conservación y prevención de flora y fauna, ambiente sustentable ▪ Aplicación y/o desarrollo de tecnología moderna para la conservación y promoción de ambientes sustentables. ▪ Reclutar y selección de personal con base en procedimientos y métodos que promuevan la participación de hombres y mujeres de manera equitativa, con base en la demostración de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar de sistemas de comunicación e información interno 2. Diseñar sistema de reclutamiento y selección de persona 3. Planear y gestionar actividades 4. Diseñar programas y proyectos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover la ética en el trabajo 2. Liderar de manera eficaz en la organización 3. Comunicar ideas e información en la organización 4. Usar la tecnología 5. Gestión y adaptación al cambio 6. Diseñar y aplicar entrevistas 7. Negociar con terceros en el ámbito laboral 8. Desarrollar la creatividad e innovación para el trabajo



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Los objetivos que se persiguen son:</p> <p>1. Incorporar diez principios en las actividades empresariales que la empresa realiza, tanto en el país de origen como en sus operaciones alrededor del mundo.</p> <p>2. Llevar a cabo acciones que apoyen los objetivos de desarrollo de Naciones Unidas, como por ejemplo, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODMs):</p> <p>a) Erradicar la pobreza y el hambre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empleo pleno y productivo para hombres y mujeres • Trabajo decente <p>b) Promover la igualdad entre géneros: en el empleo, en los estímulos, en la recreación.</p> <p>b) Sostenibilidad del medio ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales y reducir la pérdida de recursos del 	<p>de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p> <p>Medio Ambiente: Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente</p> <p>Anticorrupción: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción</p>	<p>empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos medibles y un sistema transparente de comunicación de los progresos • Voluntad y disposición para aprender y adaptarse • Dedicación a actividades puntuales en torno a los Diez Principios • Apertura y diálogo con las partes interesadas de la organización 	<p>competencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de objetivos a lograr medibles y cuantificables. ▪ Diseño de actividades preventivas de conservación del medio ambiente ▪ Desarrollo de alianzas estratégicas con diversos actores 		<p>9. Desarrollar redes para el desarrollo personal y organizacional</p> <p>10. Incentivar el desarrollo profesional</p>



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>medio ambiente (Incorporar programas a nivel empresa)</p> <p>Asimismo, un elemento sustantivo de esta iniciativa es establecer alianzas con los gobiernos, la sociedad civil, las comunidades locales y otros actores de la sociedad para poder potencializar los esfuerzos al combinar los recursos y las capacidades de manera innovadora, y a través de este esfuerzo alcanzar objetivos individuales</p>	<p>en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>				
Distintivo Empresa Socialmente Responsable.					
<p>El Distintivo ESR ® es un reconocimiento otorgado anualmente en México por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) y AliaRSE. Este distintivo agrega valor y rentabilidad a la marca o empresa, a la vez que las acredita ante sus empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general como una organización comprometida</p>	<p>El segmento de mercado al que está orientado son todas las empresas privadas, legalmente constituidas y personas físicas con actividad empresarial que operen en México, de cualquier tamaño y sector productivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresas grandes • Empresas micro, pequeñas y medianas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad. 2. Hace públicos sus valores, combate interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de ética. 3. Vive esquemas de liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar autodiagnósticos de la empresa ▪ Desarrolla la estrategia del negocio considerando los aspectos de responsabilidad social interna y externa ▪ Desarrollar programas de inversión a diferentes plazos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la planeación estratégica del negocio 2. Desarrollar instrumentos para evaluar acciones de mejora implementadas 3. Desarrollar planes de mejora para el personal 4. Desarrollar estrategias de 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar eficazmente 2. Desarrollar la creatividad y la innovación en la organización 3. Promover la inteligencia cultural en la organización



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio.</p>	<p>El Distintivo ESR debe refrendarse anualmente para mantener vigente la cultura de la responsabilidad social.</p> <p>Se basa en un proceso de autodiagnóstico, sustentado documentalmente por la empresa y verificado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). Se otorga el Distintivo ESR a las empresas que superen el 75% del índice de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).</p> <p>La obtención del Distintivo ESR® es la consecuencia de la implantación de una gestión socialmente responsable en cuatro ámbitos de la responsabilidad social empresarial (RSE):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de vida en la empresa ▪ Ética empresarial ▪ Vinculación de la empresa con la comunidad ▪ Cuidado y preservación del medio ambiente 	<p>participativo, solidaridad, de servicio y respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana.</p> <p>4. Promueve condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores).</p> <p>5. Respeta el entorno ecológico en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a la preservación del medio ambiente.</p> <p>6. Identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida.</p> <p>7. Identifica y apoya causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial.</p> <p>8. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera.</p> <p>9. Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar evaluaciones de clima organizacional ▪ Aplicar políticas y acciones de conservación ambiental ▪ Aplicar estrategias de participación con la comunidad y destina recursos para el desarrollo de actividades colectivas ▪ Desarrollar planes integrales de desarrollo del personal 	<p>cuidado ambiental y participación comunitaria</p>	<p>4. Trabajar con otros y en equipo</p>



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público.</p> <p>10. Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.</p>			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
Protección Civil					
<p>Legislación: Ley General de Protección >Civil del Estado de Quintana Roo</p> <p>Ley de orden público e interés social, cuyas disposiciones son de observancia general y obligatoria en el territorio del Estado de Quintana Roo. Tienen por objeto establecer las bases de coordinación de las actividades y programas en materia de protección civil.</p> <p>Mediante esta Ley se establece el marco que regirá las actividades de los particulares, organizaciones privadas y sociales, dependencias y entidades de la Administración Pública estatal y de los municipios en materia de prevención, manejo, auxilio y recuperación en casos de alertas, amenazas, emergencias, calamidades o riesgos. Asimismo, se definen los criterios de las políticas públicas en materia de protección civil, describiendo los instrumentos de aplicación y evaluación;</p> <p>Establecen las bases de la</p>	<p>Funciones a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar obras destinadas al monitoreo, la prevención, mitigación, protección, restauración y atención de las situaciones generadas por el impacto de siniestros o fenómenos que afecten al bienestar y la seguridad de la sociedad y tengan efectos destructivos en la población, sus bienes y entorno en su ámbito territorial. ▪ Observar los códigos de construcción, catálogos de recursos y servicios manejados por la comunidad, Atlas Estatal de riesgos, los métodos y prácticas del monitoreo del cambio climático y de toda situación eventual que conduzca a situaciones de riesgo. ▪ Realizar auditorías internas y las tareas de inspección destinadas a la regulación, detección, prevención, 		<p>Nota:</p> <p>Las funciones críticas en materia de protección civil, pasan fundamentalmente por el cumplimiento del marco jurídico y la atención a contingencias de acuerdo al contexto.</p>		



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>formulación, operación y evaluación de los programas estatales y municipales de protección civil. También promueve la organización, capacidad operativa, logística y técnica y la profesionalización de las instituciones públicas del Estado y sus Municipios para hacer frente a eventos naturales y antropogénicos, que puedan originar situaciones de alertas, amenazas, emergencias, calamidades o riesgos.</p> <p>Brinda apoyo a la organización de los particulares, sus organizaciones y voluntarios para mejorar sus prácticas de protección civil y fortalecer las redes de cooperación en la gestión del riesgo de desastres.</p> <p>Establece directrices que orienten la gestión y suministro de bienes y servicios vinculados a la protección civil.</p> <p>Concertar acciones entre los sectores público, social y privado para lograr la reducción del riesgo de desastres y desarrollar una mayor comprensión y concientización para reducir la vulnerabilidad de la población y sus bienes.</p>	<p>mitigación y demás relacionadas con la protección civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratar seguros con instituciones privadas, nacionales y/o extranjeras que cubran los daños causados por desastres naturales. ▪ Proteger y salvaguardar a las personas, a los bienes públicos y privados, y al entorno ante la posibilidad de un desastre producido por causas de origen natural o humano. ▪ Establecer, promover, coordinar y realizar, en su caso, las acciones de prevención y las de auxilio y recuperación inicial y vuelta a la normalidad, para evitar, mitigar o atender los efectos destructivos de las calamidades que eventualmente ocurran ▪ Las personas físicas o jurídicas, públicas, privadas o sociales elaborarán y ejecutarán planes de prevención y contingencia. ▪ Elaborar un Programa Interno de Protección Civil, así como capacitar al personal en la materia, quien será supervisado 				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Establece las bases a que deberá sujetarse la coordinación de las diversas instancias y órganos para la prevención y auxilio en los casos de alertas, amenazas, emergencias, calamidades o riesgos, así como para la atención de la población afectada y la restauración de zonas dañadas; y prevé instrumentos para la divulgación de las cuestiones inherentes al cambio ambiental y que incentiven la cultura, educación, investigación y desarrollo de sistemas y programas relacionados con la protección civil.</p>	<p>por el Instituto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los organizadores de ferias y espectáculos de concentración de personas deberán solicitar al Instituto, la verificación de sus instalaciones y sistemas de seguridad, la que podrá realizarse por conducto de las instancias municipales respectivas. ▪ Practicar, cuando menos una vez cada seis meses, simulacros que permitan la prevención de riesgos, emergencias o desastres, así como orientar a los usuarios del inmueble sobre métodos y acciones para evitar o minimizar los daños y riesgos. ▪ Colocar en sitios visibles equipos de seguridad, señales informativas, preventivas, restrictivas y de obligación, avisos de protección civil, luces de emergencia, instructivos y manuales para situaciones de emergencia, los cuales consignarán las reglas y orientaciones que deberán observarse en caso de una contingencia y señalarán las 				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>zonas de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrar Unidades Internas de Protección Civil dentro de la organización. ▪ Solicitar al Instituto la formulación del diagnóstico de riesgo del inmueble. ▪ Colaborar en la elaboración, estructuración y promoción de campañas permanentes de comunicación y difusión en temas genéricos y específicos de protección civil, que contribuyan a avanzar en la conformación de una cultura en la materia. ▪ Solicitar la asistencia de los cuerpos de emergencia del Sistema Estatal de Protección Civil. ▪ Las personas físicas y jurídicas que pretendan prestar servicios en materia de protección civil deberán estar inscritas en el Registro, de acuerdo a los procedimientos, modalidades y requisitos exigidos en el Reglamento de esta Ley. ▪ Convertirse en una empresa socialmente responsable en materia de Protección Civil; 				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fomentar la formación de especialistas y grupos voluntarios. ▪ Reportar al Sistema Estatal las acciones de prevención y auxilio. ▪ Participar en todas aquellas actividades que estén en capacidad de desarrollar dentro de los programas de prevención y auxilio que establezca el Programa Estatal de Protección Civil. ▪ Realizar actividades de monitoreo y pronóstico y dar aviso al Instituto de la presencia de cualquiera situación de probable riesgo o inminente peligro para la población, así como de ocurrencia de cualquiera calamidad ▪ Coordinarse con el Instituto y las instancias Municipales para las tareas de prevención y auxilio a la población ante cualquier caso de desastre. ▪ Denunciar ante el Instituto u otras autoridades todo hecho, acto u omisión que cause o pueda causar situaciones de 				



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>riesgo o de alto riesgo, o contravenga las disposiciones de la presente Ley y las demás que regulen materias relacionadas con la protección civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparar, reforzar, acondicionar, remodelar, limpiar, fumigar y realizar el saneamiento de inmuebles, incluyendo la construcción reconstrucción, resanado y retoque de las partes afectadas de los predios, que ponen en riesgo la seguridad de la población o del medio ambiente. ▪ Resguardar, o en su caso, destruir objetos, productos y sustancias que puedan ocasionar desastres. ▪ Abastecerse del equipo de seguridad requerido, incluyendo botiquín de primeros auxilios, dependiendo del riesgo deducido del tipo de actividad, obra o servicio entre otros. 				
Programa Interno de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, Parte I Plan Operativo para la	El Programa Interno de Protección Civil, es un instrumento de planeación y operación que se circunscribe al ámbito de una	Éstos son los elementos que deben aparecer en el Plan Interno de Protección Civil			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
<p>Implementación de las Unidades Internas de Protección Civil</p>	<p>dependencia, entidad, institución u organismo de la Administración Pública Federal y los sectores privado y social, que previene y prepara a la organización para responder efectivamente ante la presencia de riesgos que pudieran generar una emergencia o desastre dentro de su entorno.</p> <p>Su propósito principal es el diseño y activación de medidas preventivas y de respuesta ante escenarios de emergencia, que permitan garantizar la continuidad de las funciones sustantivas de la institución u organismo, salvaguardar la integridad física de las personas que laboran o concurren como usuarios a sus inmuebles y proteger los bienes propiedad de los mismos.</p>	<p>1. Carta responsiva del prestador de servicios encargado de la elaboración del programa.</p> <p>2. Datos generales de la empresa:</p> <p>3. Plan Operativo para la implementación de las unidades internas de protección civil (de naturaleza operativo)</p> <p>ANEXO 1. Modelo de Acta Constitutiva de la Unidad Interna de Protección Civil</p> <p>ANEXO 2. Identificación y evaluación de riesgos</p>			
<p>Programa Interno de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, Parte II Plan de Contingencias</p>	<p>Define acciones para asegurar que la organización adopte medidas para generar hábitos de autoprotección en el personal, favoreciendo que de manera individual se encuentren preparados para enfrentar los eventos de emergencia que se</p>	<p>Para la elaboración de Planes de contingencia, las organizaciones deberán considerar lo siguiente:</p> <p>1. Carta responsiva del prestador de servicios encargado de la elaboración del programa.</p> <p>2. Datos generales de la</p>			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	puedan presentar en el inmueble.	empresa: 3. Plan de Contingencias (de naturaleza geográfico) 3.1 Evaluación de riesgo por cada puesto de trabajo 3.2 Medidas y acciones de autoprotección 3.3 Difusión y Socialización			
Programa Interno de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, Parte III Plan de Continuidad	<p>Ante un escenario de desastre que puede causar la interrupción en las operaciones de las organizaciones (públicas o privadas), es una necesidad y una exigencia contar con procedimientos que permitan a corto plazo garantizar su funcionamiento. La sociedad, la economía y el gobierno, no pueden paralizarse ante la ocurrencia de una emergencia o desastre, ya que esta situación ocasionaría una desaceleración en el desarrollo de las mismas.</p> <p>México vive su propio contexto político, social y de infraestructura, además de sus condiciones climáticas específicas. De ahí que deban considerarse, no solo inundaciones, terremotos o incendios, sino también escenarios de amenazas biológicas o</p>	<p>Para la elaboración de Planes de continuidad, las organizaciones deberán considerar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carta responsiva del prestador de servicios encargado de la elaboración del programa. 2. Datos generales de la empresa: 3. Plan de continuidad de operaciones (de naturaleza funcional) <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Identificar las operaciones y funciones críticas 3.2 Identificar los requerimientos mínimos para realizar las funciones críticas 3.3 Identificar las dependencias e interdependencias internas y externas 			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>pandemias, ataques terroristas, cortes en servicios básicos como la energía eléctrica o fallas en los sistemas de comunicación, entre otros. Adicionalmente, las organizaciones son vulnerables al impacto no sólo de los desastres naturales, sino de pequeños eventos que pueden interrumpir sus actividades, tales como, fallas eléctricas, accidentes, o movimientos sociales internos de grupos inconformes, que pueden ocasionar severas pérdidas Este plan debe ser administrado desde el más alto nivel directivo en la organización, pues debe ser planteado considerando el funcionamiento general y operativo de la organización tomando en cuenta que las funciones primordiales del plan son: Minimizar la necesidad de toma de decisiones durante una crisis, la definición de alternativas para la continuidad de servicios críticos y la definición de prioridades y marcos de referencia de tiempo.</p>	<p>3.4 Establecer las metas de recuperación y sus tiempos</p> <p>3.5 Determinar los métodos alternativos de operación y los lugares en donde poder realizarlos</p> <p>3.6 Identificar los pasos para la recuperación</p> <p>3.7 Examinar los supuestos</p> <p>3.8 Examinar los métodos de comunicación</p> <p>3.9 Examinar los elementos financieros clave</p> <p>3.10 Examinar la información tecnológica clave</p> <p>3.11 Implementar el plan</p> <p>3.12 Mantener, revisar y ejecutar el plan</p>			
Sistema de Alerta Temprana para Ciclones Tropicales	El Sistema de Alerta Temprana para Ciclones Tropicales tiene sus antecedentes primarios en los	Se consideran cinco etapas de alertamiento, a saber: Alerta Azul – Aviso: Se establece			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
	<p>grandes desastres provocados en el pasado por fenómenos hidrometeorológicos, de ahí la necesidad de mejorar la coordinación de acciones para prevenir y mitigar grandes catástrofes.</p> <p>El oportuno alertamiento y la coordinación interinstitucional son, tal vez, las tareas más importantes a destacar del SIAT CT. De ahí que para este sistema su objetivo se centre en ser un mecanismo de alertamiento y coordinación que de manera consensuada genere una respuesta organizada del Sistema Nacional de Protección Civil a la amenaza que constituye un ciclón tropical, mitigando los efectos de este agente perturbador.</p>	<p>cuando se ha detectado la presencia de un ciclón tropical o cuando éste permanece a más de 72 horas de posibilidad de que la línea de vientos de 63Km/hr del ciclón comience a afectar. El peligro es mínimo, pero el Sistema Nacional de Protección Civil comenzará su actuación, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificación a los integrantes del SNPC en los ámbitos federal, estatal y municipal. ▪ Activación de los procedimientos de comunicaciones ▪ Aviso por conducto de los medios de comunicación masiva sobre la presencia del ciclón. ▪ Mantener informada a la población. <p>Alerta Verde –Prevención: Se establece cuando un ciclón tropical es la acercado a una distancia tal que haga prever el impacto de la línea de vientos de 34 nudos en un área afectable en un tiempo de entre 72 y 24 horas, dependiendo de su intensidad. El peligro se considera bajo. Además de las medidas implementadas en la</p>			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>Alerta Azul, se hará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de los planes y procedimientos de comunicación y operación ▪ Revisión de listados de refugios temporales y de las condiciones de operatividad de los mismos. ▪ Identificación de instalaciones de emergencia ▪ Revisión de los directorios de comunicaciones ▪ Revisión de inventario de recursos materiales y humanos ▪ Inicio acciones de coordinación(federal, estatal, municipal) ▪ Inicio campaña comunicación masiva y actuación de la población <p>Alerta Amarilla – Preparación: Se establece cuando un ciclón se ha acercado a una distancia tal que haga prever el impacto de la línea de vientos de 34 nudos en un área aceptable en un tiempo de entre 60 y 12 horas, dependiendo de su intensidad. Su peligro es moderado. Adicional a las acciones previstas, se implementará:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalación de los centros 			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>estatales de coordinación y comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalación de los centros municipales de coordinación y comunicación ▪ Valoración de instalación de Consejos Estatales y Municipales de Protección Civil ▪ Inicio de coordinación operativa ▪ Preparación de refugios temporales y asignación de responsabilidades sobre los mismos ▪ En islas e instalaciones petroleras marítimas, consideración sobre inicio de evacuación. ▪ Reforzamiento de campañas de comunicación masiva ▪ Valoración y, en su caso, inicio de despliegue de personal y recursos. <p>Asimismo, se espera que la población:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantenga informada ▪ Conozca la ubicación de los refugios temporales ▪ En altamar, islas e instalaciones petroleras marítimas, atienda las instrucciones de navegación 			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>y protección civil</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Esté preparada para posible evacuación ▪ Tome medidas de autoprotección <p>Alerta Naranja – Alarma: Se establece cuando un ciclón tropical se ha acercado a una distancia tal que haga prever el inminente impacto de la línea de vientos de 34 nudos de un área afectable en un tiempo de 36 a 6 horas, dependiendo de su intensidad. Se considera que el peligro es alto. Además de lo ya realizado, se implementarán las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalación de Consejos Estatales y Municipales de Protección Civil ▪ Puesta en operación de los refugios ▪ Abastecimiento de los refugios ▪ Evacuación de zonas de riesgo ▪ Despliegue táctico de personal y recursos ▪ Inicio de acciones de las instancias de seguridad pública ▪ Alertamiento en comunicación masiva ▪ Resguardo de recursos 			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>materiales para rehabilitación de sistemas afectados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantación de programas de abasto de agua potable, alimentos, combustibles y energía eléctrica ▪ Suspensión de actividades escolares en zonas de riesgo <p>De la población se espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evacuar zonas y construcciones de riesgo ▪ Atender instrucciones de las autoridades ▪ Suspender actividades de navegación marítima ▪ Suspender actividades recreativas marítimas y costeras ▪ Permanecer en resguardo <p>Alerta Roja –Afectación: Se establece cuando la línea de vientos de 34 nudos de un ciclón tropical se encuentra impactando un área afectable en un tiempo igual o menor a 18 horas, dependiendo de la intensidad del ciclón. Se considera máximo peligro. Adicional a lo ya implementado, se lleva a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resguardo total de autoridades e integrantes del SINAPROC ▪ Sesión permanente de 			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistema de Gestión/Estándar				Competencias Asociadas	
Características	Criterios de Aplicación	Condiciones de Aplicación	Funciones Críticas	Competencias Específicas (Técnicas)	Competencias Transversales y/o Comportamientos asociados al trabajo
		<p>Consejos e instancias de coordinación y comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información por conducto de medios de información masiva ▪ Resguardo total de la población <p>Para la Fase de Alejamiento –parte trasera del ciclón- hay cinco etapas que a continuación se enumeran: Alerta Roja – Afectación- Máximo peligro Alerta Naranja – Alarma- Peligro alto Alerta Amarilla – Seguimiento- Peligro moderado Alerta Verde – Vigilancia- Peligro bajo Alerta Azul – Aviso- Peligro mínimo Esta fase se establece, después del impacto del ciclón, cuando continúan afectando los efectos del meteoro</p>			



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Sistemas de Gestión Estándares	Puestos organizacionales que involucra ¹
Star's and Diamond's de la American Automobile Association (AAA)	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas Puesto relacionados con el rubro de mantenimiento Personal de Operación en general (Servicio al Huésped y alimentos y bebidas)
Leading Hotels of the World Quality Standards	Responsable de Recursos Humanos Responsable de Capacitación Personal Operativo directamente relacionado con la atención al huésped
Small Leadings Hotels of the World	Responsable de Recursos Humanos Responsable de Capacitación Personal Operativo directamente relacionado con la atención al huésped
Leading Spas of de World	Responsable de Recursos Humanos Responsable de Capacitación Personal Operativo directamente relacionado con la atención al huésped
SAA- MARTÍ (Sistema de Administración Ambiental MARTÍ)	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas Puesto relacionados con el rubro de mantenimiento Personal de Operación en general (Servicio al Huésped y alimentos y bebidas) Formadores internos

¹ La especificidad de los puestos será de acuerdo al tamaño del hotel y la estructura ocupacional con la que garantice su operación



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

Buenas prácticas ambientales	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas Puesto relacionados con el rubro de mantenimiento Personal de Operación en general (Servicio al Huésped y alimentos y bebidas)
Agencia de viajes Mayoristas (TUI)	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas
Green Globe / EarthCheck	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas Puesto relacionados con el rubro de mantenimiento Personal de Operación en general (Servicio al Huésped y alimentos y bebidas) Formadores internos
Control de costos aplicados a la industria turística Uniform System of Accounts for the Lodging Industry, USALI	Grupo de Dirección Personal administrativo (contabilidad y finanzas)
Distintivo M de la Secretaría de Turismo. Programa de Calidad y Modernización para Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Turismo.	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas Personal de Operación en general (Servicio al Huésped y alimentos y bebidas)
Familia Normas ISO 9001 para la gestión de la Calidad	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas Personal de Operación en general (Servicio al Huésped y alimentos y bebidas)
Modelo Great Place to Work	Grupo de Dirección Personal administrativo (RRHH)



PRODUCTO 2: MATRIZ DE COMPETENCIA. CUADRO A

	Supervisores en cada una de las áreas
United Nations Global Compact (El Pacto Mundial)	Grupo de Dirección Supervisores en cada una de las áreas
Distintivo Empresa Socialmente Responsable.	Grupo de Dirección Personal Administrativo Supervisores en cada una de las áreas
Sistema Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)	Supervisores de las áreas de alimentos y bebidas Personal operativo de las áreas de alimentos y bebidas
Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Personal de áreas de Cocina y restaurantes de los Hoteles
Cristal: Critical Risk Identification, Using Strategy, Technology; Analysis and Logistics	Personal operativo de mantenimiento en espacios comunes Personal de las áreas de alimentos y bebidas