	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> PR-SREL/DGHT/DCT-01
	<b>SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN</b>	
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO</b>	<b>Rev. 5</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Hoja: 1 de 16</b>

## 1. PROPÓSITO.

Ofrecer capacitación a todos los integrantes de la cadena de valor del sector turismo en León con el fin de que estén capacitados y sensibilizados para brindar servicios profesionales y de excelencia.

## 2. ALCANCE.

Alcance interno: Secretaría de Reactivación Económica de León, Dirección General de Hospitalidad y Turismo, Dirección de Competitividad Turística a través de la Coordinación de Profesionalización Turística.

Alcance externo: Empresarios, operadores y guías turísticos, organizadores de eventos, congresos y convenciones; hoteles, restaurantes, bares y cantinas, recintos turísticos, agencias de viajes, transporte turístico, CANIRAC, Poliforum León, Asociación de Hoteles y Moteles de León, OCV León, recintos para eventos, Irysa, Asociación de Bares y Cantinas, PROEM, transporte turístico, Asociación de centros comerciales, Dirección General de Egresos.

Inicia con la convocatoria para la detección de necesidades de capacitación en dónde se determinarán los cursos a ofrecer y termina con las encuestas de salida, y retroalimentación de las capacitaciones ofrecidas.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Las políticas de operación del procedimiento para la capacitación del sector turismo son:

- Los facilitadores encargados de impartir los cursos de capacitación turística, deberán tener mínimo 2 años de experiencia en el tema del que impartirán.
- Las actividades que se imparten serán avaladas por el comité de capacitación el cual está integrado por: Asociación de Hoteles y Moteles de León, CANIRAC León, OCV León, CANACO, Zoológico, Parque Metropolitano, Centro de Ciencias Explora, Patronato de la Feria Estatal de León. Representante de Centros Comerciales, Representante de recintos para eventos, Irysa, Representante del segmento de Romance, Representante de la Comunidad LBGT, Instituto Cultural de León y la Dirección de General de Hospitalidad y Turismo municipal.

ORIGINAL

*[Handwritten signature]*





<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b>
<b>SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN</b>	<b>PR-SREL/DGHT/DCT-01</b>
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO</b>	<b>Rev. 5</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Hoja: 2 de 16</b>

- Los cursos que se imparten por parte de la Dirección General de Hospitalidad y Turismo son exclusivos para el sector turismo: gerentes, directores, dueños de empresas, jefes de área, operarios, personal de primer contacto, es decir, para todos los integrantes de la cadena de valor.
- La capacitación solo será válida cuando los asistentes cumplan con un mínimo del 80% de horas curso. Y se entregarán reconocimientos una vez que se termine la capacitación.
- Una vez que se realiza la convocatoria para un curso, solo se respetará el lugar si se confirma asistencia.


ORIGINAL

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Etapa Diagnóstico.	1.1 Aplica encuestas a colaboradores en la cadena de valor para la Detección de Necesidades. 1.2 Elabora mesa de trabajo con el comité de capacitación para la DNC y presentación de la propuesta de los ejes rectores para el diseño del programa anual. 1.3 Planea el presupuesto de acuerdo al desarrollo del programa.	Coordinadora de Profesionalización / Comité de Capacitación Turística
	1.4 Elabora el programa de capacitación anual.	Coordinadora de Profesionalización / Directora de Competitividad Turística
2. Etapa Propuesta.	2.1 Consulta, de acuerdo a los ejes estratégicos del programa y temas de capacitación derivados de la DNC, en catálogo de facilitadores las opciones de proveedores y despachos que puedan brindar los cursos del programa. 2.2. Solicita a los facilitadores propuestas de capacitación con base a la DNC, a los términos de referencia y a los ejes estratégicos.	Coordinadora de Profesionalización / Directora de Competitividad Turística

5.11.1  
Cal



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> PR-SREL/DGHT/DCT-01
	<b>SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN</b>	
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO</b>	<b>Rev. 5</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Hoja: 3 de 16</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	2.3 Elige ponente y solicita desarrollo de capacitación a detalle (objetivo, alcance, temario, etc.) y actividades del curso a impartir. 2.4 Determina lugar y fecha de capacitación. 2.5 Realiza acciones pertinentes para la logística del evento.	
3. Convocatoria.	3.1. Lleva a cabo la convocatoria.	Coordinadora de Profesionalización / Comité de capacitación
	3.2. Confirma asistencia de participantes inscritos vía correo electrónico y mediante confirmación en línea o whats app.	Coordinadora de Profesionalización
4. Curso.	4.1. Confirma, lugar, montaje, y requisitos para llevar a cabo el curso. 4.2 Lleva a cabo el registro de participantes que asisten por medio de listas de asistencia. 4.3 Elabora reconocimientos. 4.4 Aplica la encuesta de salida al término del curso. 4.5 Entrega de reconocimientos de asistencia.	Coordinadora de Profesionalización
5. Post curso.	5.1 Revisa encuestas de salida, retroalimenta a capacitador y al Comité de Capacitación Turística, y documenta información para desarrollo del programa de capacitación subsecuente.  Termina procedimiento.	Coordinadora de Profesionalización / Directora de Competitividad Turística

**ORIGINAL**

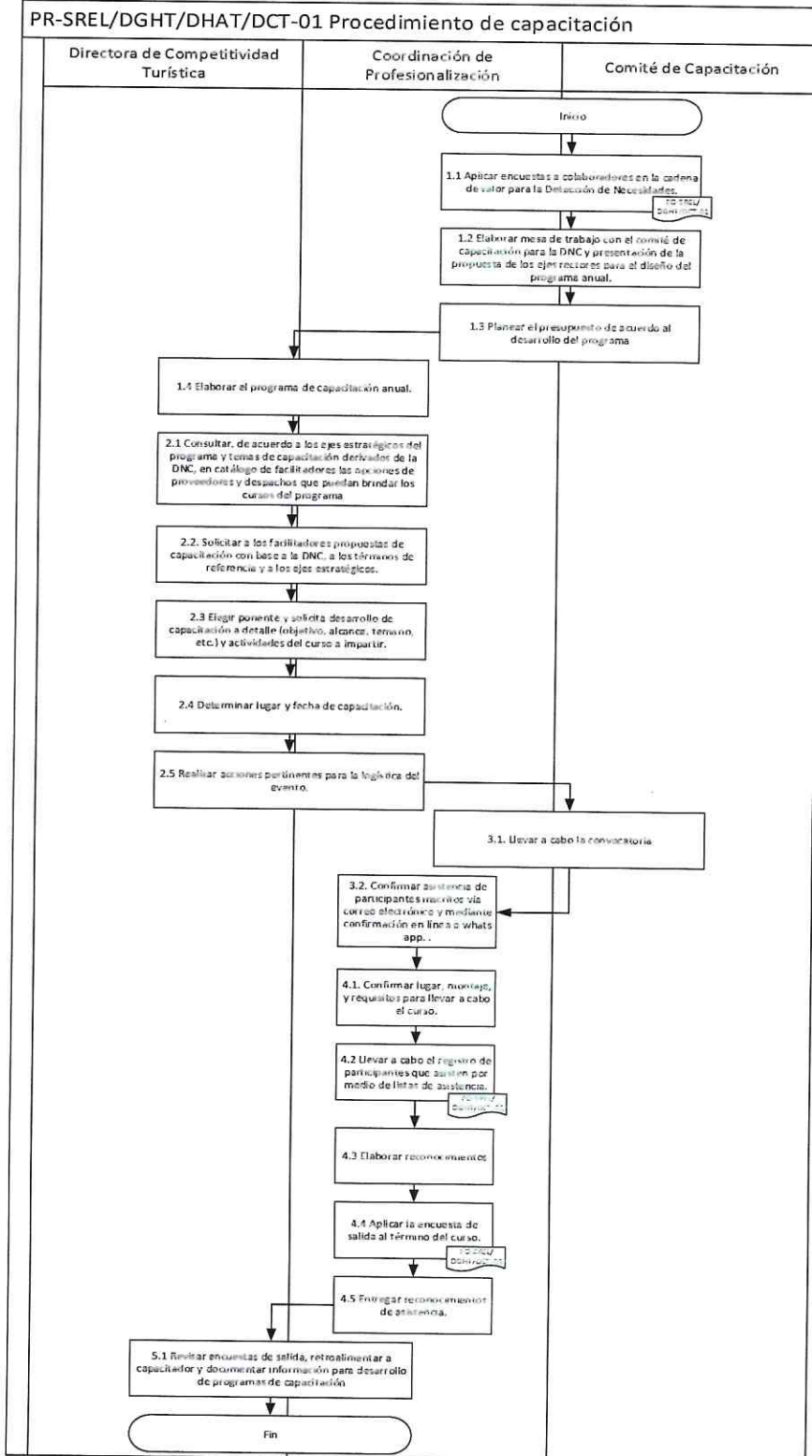
*[Firma manuscrita]*

1.4.8






### 5. DIAGRAMA DE FLUJO.



ORIGINAL

6.11.1  
Caf



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> PR-SREL/DGHT/DCT-01
	<b>SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN</b>	
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO</b>	<b>Rev. 5</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Hoja: 5 de 16</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documento	Código
Plan de Gobierno.	N/A
Reglamento interior de la administración pública municipal	N/A

## 7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Cuestionario de DNC	3 años a partir de la fecha de elaboración.	Coordinación de Profesionalización	FO-SREL/DGHT/DCT-01
Listas de Asistencia	3 años a partir de la fecha de elaboración.	Coordinación de Profesionalización	FO-SREL/DGHT/DCT -02
Encuestas de salida	3 años a partir de la fecha de elaboración	Coordinación de Profesionalización	FO-SREL/DGHT/DCT -03

## 8. GLOSARIO.

Cadena de Valor: Miembros que forman parte del sector turismo, a saber, tránsitos, policías, taxistas, conductores, encargados de centros y eventos.

DNC: Diagnóstico de necesidades de capacitación.


ORIGINAL

*[Handwritten signature]*

M.S

*[Handwritten signature]*



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: PR-SREL/DGHT/DCT-01
	SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN	
	DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO	Rev. 5
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA	Hoja: 6 de 16

**9. ANEXOS.**

Cuestionario de DNC FO-SREL/ DGHT/DCT-01

**ORIGINAL**

  
S.M.C.

**COPIA NO CONTROLADA**



PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN 2022 - DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Questionario PD-SREL/DGHT/DCT-01

DGHT - Capacitaciones al sector turístico

\*Obligatorio

\*Obligatorio

1. Correo \*

\_\_\_\_\_

2. Nombre Completo \*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Empresa \*

\_\_\_\_\_

4. Cargo

\_\_\_\_\_

5. Giro de la empresa \*

\_\_\_\_\_

6. ¿QUE MODALIDAD CONSIDERA ES DE PREFERENCIA PARA LA EJECUCIÓN DE LAS CAPACITACIONES? \*

Marca solo un óvalo

Presencial

Virtual

ORIGINAL

*[Firma]*  
S.M.S.  
*[Firma]*





**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO**

**Código:**  
**PR-SREL/DGHT/DCT-01**

**PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA**

**Rev. 5**

**Hoja: 8 de 16**

7. ¿Mencione dos opciones de los siguientes temas que considere necesarios para capacitar a su personal? \*

Seleccione todos los que correspondan:

- Marketing
- Sostenibilidad
- Desarrollo de Nuevos productos turísticos
- Inclusión
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Idiomas
- Competencias laborales
- Atención al cliente
- Cultura Turística

Otro:  \_\_\_\_\_

8. Mencione dos opciones de temas que considere importantes para su personal, adicionales a los mencionados en la pregunta anterior \*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ORIGINAL**

9. ¿Cuál de los siguientes temas es de su interés para su profesionalización como líder en su empresa? \*

Seleccione todos los que correspondan:

- Innovación y marketing
- Negocios sostenibles
- Desarrollo de Nuevos productos turísticos
- Finanzas
- Nuevos Modelos de negocios en turismo
- Liderazgo

*[Handwritten signature]*  
D.H.L.  
*[Handwritten signature]*

**COPIA NO CONTROLADA**





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Código:  
PR-SREL/DGHT/DCT-01

Rev. 5

Hoja: 9 de 16

- Nuevos Modelos de negocios en turismo
- Liderazgo
- Comunicación efectiva y trabajo en equipo

10. Indique dos competencias de mayor necesidad que considere debe fortalecer en sus colaboradores \*

Seleccione todas las que correspondan.

- Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas
- Preparación de habitación para alojamiento temporal
- Servicio de atención en recepción y atención al turista
- Preparación de alimentos
- Atención a comensales
- Atención a visitantes en áreas de primer ingreso

11. Mencione dos opciones de temas que considere importantes para Usted y la empresa en la que labora, adicionales a los mencionados en la pregunta anterior

---

---

---

---

12. Indique dos opciones de proyectos de certificación que considere necesarios para su empresa

---

---

---

---

13. Indique que día de la semana considera son factibles para tomar capacitaciones \*

Seleccione todas las que correspondan.

- Lunes
- Martes
- Miércoles
- Jueves
- Viernes

ORIGINAL

I.M.S.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

Código:  
PR-SREL/DGHT/DCT-01

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Rev. 5

Hoja: 10 de 16

---

---

---

---

---

13. Indique que día de la semana considera son factibles para tomar capacitaciones \*

Seleccione todos los días que correspondan:

- Lunes
- Martes
- Miércoles
- Jueves
- Viernes

14. Indique que horarios identifica viables para tomar capacitaciones \*

Seleccione todos los que correspondan:

- 9.00 a 12.00 hrs.
- 12.00 a 14.00 hrs.
- 16.00 a 18.00 hrs.
- 18.00 a 20.00 hrs.

15. Nos gustaría conocer tu opinión sobre el Programa de Profesionalización 2022 y su aplicabilidad efectiva en tu empresa: \*

---

---

---

---


Este contenido se ha obtenido automáticamente por Google

Google Formularios

**ORIGINAL**

D.N.I.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> PR-SREL/DGHT/DCT-01
	<b>SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN</b>	
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO</b>	<b>Rev. 5</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Hoja: 11 de 16</b>

Lista de asistencia FO-SREL/DGHT/DCT -02

FO-SREL/DGHT/DCT -02						
				PRIMERA SESIÓN DEL COMITÉ DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA		
26 DE ENERO DE 2022					HOTEL NUEVA ESTANCIA	
No	NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	TELÉFONO	FIRMA	AUTORIZACIÓN AVISO DE PRIVACIDAD
1						
2						
6						

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**  
 La Dirección General de Hospitalidad y Turismo, con domicilio en calle Príncipe L. Modou número 217 Casa Cuatro, C.P. 24000 León, Guaymas, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcionas, los cuales serán protegidos conforme lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Datos de Gestión, Obligatorios para el Estado de Guaymas.  
 Los datos que se recaban serán utilizados para la gestión de la atención al turista, con el fin de hacerle llegar los contenidos del programa de Profesionalización Turística.  
 Los datos recabados para este propósito no serán transferidos a otras partes obligadas.  
 Se informa que no se realizará transferencia que requiera de consentimiento, salvo aquellas que sean necesarias para atender o proporcionar de información de una actividad comercial, de servicios, productos o servicios. Para mayor información sobre el tratamiento de los datos que puede tener valor, usted puede acceder al texto de privacidad integral en la Dirección General de Hospitalidad y Turismo de forma presencial en las oficinas de esta Dirección.

ORIGINAL

Encuesta de salida FO-SREL/DGHT/DCT -03

Curso: Integración, Liderazgo y Trabajo en Equipo - Colaboradores de la Feria Estatal de León

AGRADECIMOS CONTESTAR ESTA ENCUESTA PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS  
FO-SREL/DGHT/DCT-03

DGHT - Capacitaciones al sector turismo

\*Obligatorio

\*Obligatorio

1. Correo \*

\_\_\_\_\_

2. Nombre completo \*

\_\_\_\_\_

3. ¿El servicio que se le ofreció cumplió con sus expectativas? \*

Marca solo un óvalo.

MUCHO

POCO

NADA

S.H.S.



**COPIA NO CONTROLADA**



4. ¿Cómo fue la atención y cortesía brindada por el personal que te atendió? \*

Marca solo un óvalo.

- BUENA  
 REGULAR  
 MALA

5. ¿El servicio de capacitación se desarrolló en tiempo y forma como fue acordado? \*

Marca solo un óvalo.

- SI  
 REGULAR  
 NO

6. Califique el tiempo de espera en que fue atendido. \*

Marca solo un óvalo.

- BUENO  
 REGULAR  
 MALO

SOBRE EL CURSO

7. ¿El contenido del temario me pareció? \*

Marca solo un óvalo.

- MALO  
 REGULAR  
 BUENO  
 MUY BUENO  
 EXCELENTE

8. ¿La duración de la capacitación me pareció? \*

Marca solo un óvalo.

- MALO  
 REGULAR  
 BUENO  
 MUY BUENO  
 EXCELENTE

ORIGINAL



*[Firma manuscrita]*  
G.M.L.  
*[Firma manuscrita]*



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

Código:  
PR-SREL/DGHT/DCT-01

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Rev. 5

Hoja: 13 de 16

9. ¿La actualidad de los temas me pareció?

Marca solo un óvalo.

- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO
- EXCELENTE

Salta a la pregunta 10

Del facilitador - Jesús Salas Navarro

10. ¿Los conocimientos que mostró fueron? \*

Marca solo un óvalo.

- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO
- EXCELENTE

11. ¿Mantuvo el interés del grupo en forma? \*

Marca solo un óvalo.

- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO
- EXCELENTE

12. ¿Cumplió el horario establecido? \*

Marca solo un óvalo.

- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO
- EXCELENTE

De la organización del curso

ORIGINAL

*[Firma]*  
T.M.S.  
*[Firma]*





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

Código:  
PR-SREL/DGHT/DCT-01

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Rev. 5

Hoja: 14 de 16

13. ¿La atención (solución de dudas, seguimiento) durante el curso fue?

Marca solo un óvalo.

- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO
- EXCELENTE

14. ¿La atención (solución de dudas, seguimiento) durante el curso fue? \*

Marca solo un óvalo.

- MALO
- REGULAR
- BUENO
- MUY BUENO
- EXCELENTE

15. ¿Usted ha presentado alguna queja o sugerencia a esta Dependencia? \*

Marca solo un óvalo.

- SI
- NO

16. ¿Resolvieron su queja o sugerencia de este trámite? Solo responder en caso de ser positiva la anterior

Marca solo un óvalo.

- SI
- REGULAR
- NO


17. Comentarios y sugerencias para mejorar nuestros servicios

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Este contenido no ha sido controlado por Google

Google Formularios

S.M.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Código:</b> PR-SREL/DGHT/DCT-01
	<b>SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN</b>	
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO</b>	<b>Rev. 5</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Hoja: 15 de 16</b>

### 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	N/I	Creación del documento
1	27 de marzo de 2015	Se insertaron códigos en diagrama de flujo, documentos y anexos. Se integraron registros.
2	23 de Enero de 2017	El proceso está a cargo de la Coordinación de Profesionalización. Actualización de formatos. Se realizaron algunos cambios de forma, pero no de fondo. Se actualizó el formato de acuerdo los lineamientos agregando el punto 10 de medición.
3	29 de septiembre de 2017	Se actualizó el formato a los lineamientos, actualizados. Se hicieron cambios de fondo.
4	27 de abril del 2018	Se enumeraron los códigos de registros de identificación única, en el punto 7. Se actualizaron formatos codificados en el punto 9. Se actualizó fecha de elaboración, revisión y autorización.
5	02 de febrero del 2022	Se agregó el nombre de la secretaría, así como sus siglas al código. Se actualizó el alcance interno, externo, políticas de operación, descripción del procedimiento en cada una de sus etapas, diagrama de flujo y registros.

**ORIGINAL**

S.H.C.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA PARA LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA DE LEÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE HOSPITALIDAD Y TURISMO

Código:  
PR-SREL/DGHT/DCT-01

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Rev. 5

Hoja: 16 de 16

### CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
<b>Nombre</b>	Lic. María Concepción Rodríguez Balandrán	Lic. Sandra Fabiola Márquez López	Lic. Yazmín Quiroz López
<b>Cargo-puesto</b>	Coordinador de Profesionalización Turística	Directora de Competitividad Turística	Directora General de Hospitalidad y Turismo
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	28 de enero del 2022	31 de enero del 2022	02 de febrero del 2022

Fecha de baja:

ORIGINAL

