INSTITUTO VERACRUZANO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

RECURSO DE REVISIÓN

EXPEDIENTE: IVAI-REV/958/2011/II Y SUS ACUMULADOS IVAI-REV/959/2011/III E IVAI-REV/961/2011/I

PROMOVENTE: ----------

SUJETO OBLIGADO: SECRETARÍA DE TURISMO CULTURA Y CINEMATOGRAFÍA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ

CONSEJERO PONENTE: JOSÉ LUIS BUENO BELLO

SECRETARIA DE ESTUDIO Y CUENTA: OLGA JACQUELINE LOZANO GALLEGOS

COPIA COTEJADA

En la ciudad de Xalapa, de Enríquez, Veracruz a los tres días del mes de octubre de dos mil once.

Visto para resolver el expediente IVAI-REV/958/2011/II y sus acumulados IVAI-REV/959/2011/III E IVAI-REV/961/2011/I, formado con motivo de los recursos de revisión interpuestos mediante la utilización del sistema informático Infomex-Veracruz, por ----------en contra del sujeto obligado Secretaría de Turismo Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz, en contra de las respuestas emitidas a sus solicitudes de información identificadas bajo los números de folios 00415611, 00415811 y 00417111 formuladas los días uno y dos de julio del año dos mil once; y:

R E S U L T A N D O

I. Las documentales que obran a agregadas a fojas 3, 4 ,14, 15, 24 y 25 consistentes en los Acuses de Recibos de las Solicitudes de Información con números de folios 00415611, 00415811 y 00417111 de fechas primero y dos de julio de dos mil once, que presentara ----------, vía Sistema Infomex-Veracruz, a la Secretaría de Turismo Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz, requiriendole que la modalidad de entrega sea “Consulta vía Infomex- Sin costo”, donde le requiere la siguiente información:

(00415611)

"…Relación de cursos, foros, talleres, seminarios y diplomados impartidos por la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía o por la Secretaría de Desarrollo económico, relacionados con el Turismo y cinematografía, durante los años 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010, incluyendo temas, lista de empresas o personas que impartieron los recursos, foros, talleres, seminarios y diplomados, número de asistentes y perfil de los asistentes…"

(00415811)

"…Relación de viajes de familiarización (fam trips) especificando destinos, fechas, importes erogados y relación detallada de los participantes, en los años 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010…"

(00417111)

"…¿Qué actividades se realizaron con el Consejo de Promoción Turística de México, las erogaciones detalladas respecto a dichas actividades, sus ingresos y origen de los mismos? Así como relación de los compromisos acordados por el Consejo de Promoción Turística de México y el Gobierno de Veracruz en el año 2006…"

II. Vistas las documentales incorporadas a fojas 5, 6, 7, 8, 9, 16, 17, 18, 26, 27 y 28 del sumario consistentes en las impresiones de pantalla "Documenta la entrega vía INFOMEX-Veracruz" y "Seguimiento de mis solicitudes", se advierte que los días dos, tres y cuatro de agosto del año en curso, se documentó la entrega de la información vía sistema infomex; sin embargo por considerar que las respuestas emitidas por el sujeto obligado no satisfacían sus solicitudes de información, interpuso los recursos de revisión con números de folios RR00027711, RR00027611 y RR00027911, en contra del sujeto obligado Secretaría de Turismo Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz, describiendo sus inconformidades en los siguientes términos:

(RR00027611)

"…No recibí las listas de empresas o personas que impartieron los cursos, foros, talleres, seminarios y diplomados…"

(RR00027711)

"…No recibí la información de la relación de viajes de familiarización del 2006 al 2010 y tampoco se encuentra en la página www.secturc.gob.mx en el link de Transparencia, en la fracción XI, remitiéndome a la Sección de Turismo y Cultura…"

(RR00027911)

"…No contestan mi petición y me remiten al Informe de Gobierno Estatal que no menciona lo solicitado…"

III. Mediante proveídos de fecha ocho de agosto del año en curso, obsérvense a fojas 10, 19 y 29 del expediente, la Presidenta del Consejo General de este Instituto, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 43, 64, 65, 66 y 67 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 15 fracción XI, 26 y 27 del Reglamento Interior del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y 2 fracción IV, 20, 58 y 60 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de

COPIA COTEJADA

substanciación del Recurso de Revisión, tuvo por presentado a la promovente en la misma fecha, ordenando formar los expedientes asignándoles las claves IVAI-REV/958/2011/II, IVAI-REV/959/2011/III, IVAI-REV/961/2011/I, turnando los expediente a las Ponencias a cargo del Consejero Luis Ángel Bravo Contreras, del Consejero José Luis Bueno Bello y de la Consejera Rafaela Salas López para la substanciación y en su momento procesal oportuno formular el proyecto de resolución.

IV. Mediante acuerdo de fecha tres de agosto del dos mil once, visto el estado procesal que guardan los expedientes, en particular la igualdad de las partes y agravios, el Consejo General decreta la acumulación de oficio de los expedientes IVAI-REV/959/2011/III, IVAI-REV/961/2011/I al expediente IVAI-REV/958/2011/II.

Acuerdo notificado a las partes al día quince de agosto del año en curso, lo anterior, se advierte a fojas 41, 42, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64 del sumario.

V. En atención a lo solicitado por el Consejero Ponente, a través del memorándum con número IVAI-MEMO/II/625/11/08/2011 de fecha once de agosto del año en curso, el Pleno del Consejo General del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, mediante proveído emitido el mismo día y agregado a foja 34, acordó la celebración de la audiencia prevista en el artículo 67, fracción II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

VI. De conformidad con el Resultando anterior, es que el Consejero José Luis Bueno Bello emitió el acuerdo de fecha once de agosto de dos mil once que obra a foja de la 35 a la 40, de cuyo contenido en términos generales se acordó:
A). Admitir los recursos de revisión, en contra del sujeto obligado Secretaría de Turismo Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz;
B). Tener por ofrecidas, admitidas y por desahogadas por su propia naturaleza; las pruebas documentales que acompañan a los medios de impugnación;
C). Tener por señalada la dirección de correo electrónico proporcionada por el recurrente para oír y recibir notificaciones: ----------;
D). Correr traslado, al Titular de la Unidad de Acceso a la Información Pública del sujeto obligado denominado Secretaría de Turismo Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz, mediante el Sistema Infomex-Veracruz y en domicilio registrado en los archivos de este órgano, para que en el término de cinco días hábiles: **a)** Acredite su personería en términos del artículo 8 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión; **b)** Señale domicilio en esta ciudad o cuenta de correo electrónico para oír y recibir notificaciones, con el apercibimiento que de no hacerlo las subsecuentes notificaciones le serán practicadas por oficio en el domicilio registrado en los archivos de este órgano; **c)** Manifieste si tiene conocimiento si sobre los actos que expresa la recurrente se interpuso algún recurso o medio de defensa ante los Tribunales del Poder Judicial del Estado o del Poder Judicial de la Federación; **d)** Aporte pruebas; **e)** Designe delegados; **f)** Manifieste lo que a sus intereses conviniera;

COPIA COTEJADA

E). Se fijaron las diez horas del día veinticinco de agosto del año dos mil once para que tuviera lugar la audiencia de alegatos con las Partes.

Acuerdo notificado a las partes al día dieciséis de agosto del año en curso, lo anterior, se advierte de la foja 40 al anverso a la 64 de autos.

VII. Mediante proveído de fecha veinticinco de agosto del dos mil once, se da vista de las impresiones de pantalla del sistema INFOMEX-Veracruz-Veracruz respecto de los Recursos de Revisión con folios números RR00027611, RR00027711 y RR00027911, acusados de recibido en Secretaría de Acuerdos en fecha veintidós y veintitrés de agosto del presente año, por lo que de dichas promocionales se acordó lo conducente: **A)** Reconocer la personería de la Licenciada Georgina Maribel Chuy Díaz en su calidad de Titular de la Unidad de Acceso a la Información Pública del sujeto obligado, así como también tener con el carácter de delegada a la Licenciada Amelia Carranza Domínguez; **B)** Tener por presentado en tiempo y forma al sujeto obligado dando cumplimiento al citado acuerdo de admisión de fecha diez de agosto de dos mil once, respecto de los incisos a), b), c), d), e) y f) dentro del término de los cinco días hábiles concedidos; **C)** Tener por autorizado el domicilio ubicado en Calle Río Tesechoacán número 57, colonia Cuahtémoc, de esta ciudad capital; **D)** Por lo que respecta a las promociones respecto de los recursos de revisión con números de folios RR00027711 y RR00027911, las mismas se agregan al expediente sin mayor proveído, toda vez que fueron presentados de manera extemporánea; **E)** Respecto del folio RR00027611 en su anexo descrito en el inciso b), el sujeto obligado viene exhibiendo información a la hoy recurrente con relación a la solicitudes con número de folio 00415611, 00415811, 00417111 que le presentara a la hora recurrente vía sistema infomex-veracruz, motivo por el cual como diligencia para mejor proveer en el presente asunto se digitalizo la documental descrita en el inciso b) del presente proveído; **F)** Visto que el sujeto obligado remitió a la cuenta autorizada de la revisionista, la información que presentara vía sistema infomex-veracruz ante este Instituto, es que se le requirió que manifestara si la información que le fuera remitida directamente por el sujeto obligado, así como la descrita en el inciso E), satisfacía su solicitud de información.

Notificación practicada el día primero de septiembre del año en curso, consultable a fojas de la 345 reverso a la 360 de autos.

VIII. A foja 344 obra incorporado el desahogo de la audiencia de alegatos regulada en el artículo 67 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 68 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión, misma que se llevó a cabo a las diez horas del día veinticinco de agosto del año dos mil once, la cual una vez que se declaró abierta la diligencia y ante la incomparecencia de las partes y de documento alguno en vía de alegatos, el Consejero Ponente acordó lo siguiente: **A)** Respecto de la revisionista, en términos de lo dispuesto en los numerales 66 y 67.1 fracción II de la Ley de la materia, en suplencia de la queja se tienen por reproducidas las argumentaciones que hizo valer en su escrito recursal a los cuáles en vía de alegatos se les dará el valor que en derecho corresponda; **B)** Tocante al sujeto obligado, tenérsele por precluido su derecho de presentar alegatos en el presente procedimiento.

COPIA COTEJADA

El día primero de septiembre del año dos mil once, se practicaron las notificaciones ordenadas en la diligencia, siendo mediante correo electrónico y lista de acuerdos fijada en los estrados y portal de Internet de este órgano a la recurrente y al sujeto obligado en los términos precisados en durante el desahogo de la audiencia. Lo anterior, es consultable de la foja 345 a la 360 del expediente.

IX. Mediante proveído de fecha cinco de septiembre del presente año, el Consejo General de este Instituto acuerda con fundamento en el artículo 67, fracción IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 70 de los Lineamientos Generales para Regular el Procedimiento de Substanciación del Recurso de Revisión, se amplía el plazo para resolver por un periodo igual al previsto por la Ley de la materia, esto es, de diez días hábiles más, en consecuencia se extiende el plazo para presentar el proyecto de resolución por parte del Consejero Ponente.

Acuerdo notificado a las partes en fecha seis de septiembre del presente año, tal y como obra a fojas de la 366 a la 375 del sumario.

X. Mediante proveído de fecha seis de septiembre del presente año, se dio vista del correo electrónico enviada por la revisionista en fecha cinco de septiembre del presente año, en cumplimiento en tiempo y forma al requerimiento que se le practicara en el acuerdo de fecha veinticinco de agosto del dos mil once.

Acuerdo notificado a las partes en fecha seis de septiembre del dos mil once, tal y como obra en las fojas del sumario de la 366 a la 375.

XI. El veintiuno de septiembre del año dos mil once, al vencimiento del plazo establecido en el artículo 67.1, fracción IV de la Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 69 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión, el Consejero Ponente por conducto del Secretario General, turnó al Pleno de este Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, el proyecto formulado, para que se proceda a resolver en definitiva, al tenor siguiente; y:

C O N S I D E R A N D O

Primero. El Pleno del Consejo General del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información es competente para conocer y resolver el presente asunto de conformidad con lo previsto en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, último párrafo, 67, fracción IV de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 34.1 fracciones XII y XIII, 64, 67 y 69 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; artículo 13 inciso a) fracción III del Reglamento Interior del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y; 74, 75 y 76 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión. Por tratarse de un recurso de revisión promovido por persona física, en contra de actos o resoluciones emitidas por un sujeto obligado de los previstos en el artículo 5 de la Ley 848.

COPIA COTEJADA

Segundo. Previo al estudio de fondo del asunto que nos ocupa es pertinente analizar si en los recursos de revisión se acredita la personería de las partes que intervienen, si la vía de interposición de los medios de impugnación se encuentran ajustadas a la normatividad y si se cumplen los requisitos formales y substanciales previstos en los numerales 64.1, 64.2 y 65 de la Ley de la materia, por lo que en primer orden se verificara su cumplimiento y posteriormente, por ser de orden público, se procederá con el análisis de las causales de improcedencia y sobreseimiento, descritas en los artículos 70 y 71 de la Ley en comento, esto es así porque la actualización de alguna de las causales sitúa al Consejo General de este Organismo Autónomo, a emitir la resolución en los términos establecidos en el artículo 69.1 fracción I de la Ley de la materia, al no ser necesario analizar el fondo del asunto.

Las partes de los medios de impugnación que hoy se resuelven son ----------y la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado de Veracruz, es así, porque con fundamento en los artículos 56, 64 y 65 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 5 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del recurso de revisión, se considerara solicitante y posteriormente recurrente, a la persona que por sí o a través de su representante legal ejerce su derecho de acceso a la información ante cualquier sujeto obligado de los descritos en el artículo 5 de la Ley en comento, ahora bien toda vez que de las constancias que obran en el expediente, se advierte que ----------formuló las solicitudes de información identificadas con los números de folio 00415611, 00415811 y 00417111 mismas que se tuvieron por presentadas los días primero y dos de julio de esta anualidad, respectivamente, vía Sistema Infomex-Veracruz, a la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado de Veracruz, y a su vez fue ella misma quien compareció ante este Instituto mediante los recursos de revisión identificados bajo los folios RR00027611, RR00027711 y RR00027911, por lo que resulta ser la persona legitimada ad causam para interponer los recursos de revisión que prevé la ley de la materia.

Por otra parte, la obligación de la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado de Veracruz, de dar cumplimiento a las disposiciones normativas contenidas en la Ley 848, se fundamenta en el numeral 5.1 fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el Poder Ejecutivo, sus dependencias centralizadas y entidades paraestatales. De acuerdo a lo que establece el artículo 2 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, las Secretarías del Despacho, la Procuraduría General de Justicia, la Contraloría General y la Dirección General de Comunicación Social integran la Administración Pública Centralizada, y con fundamento en el numeral 9 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se establece que para el estudio, planeación, resolución y despacho de los asuntos de los diversos ramos de la Administración Pública Centralizada, el Poder Ejecutivo contará con las siguientes dependencias, entre ellas se observa en la fracción XI a la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía, por lo tanto, es sujeto obligado por la ley de la materia, representado en el presente

COPIA COTEJADA

recurso de revisión, por la Titular de su Unidad de Acceso a la Información Pública, Licenciada Georgina Maribel Chuy Díaz, cuya personería se reconoció por auto de fecha veinticinco de agosto de dos mil once, en términos de lo previsto en los numerales 5 fracción II y 8 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del recurso de revisión. En cumplimiento con el inciso e) del proveído de fecha diez de agosto de esta anualidad, nombró como delegada a la licenciada Amelia Carranza Domínguez.

En virtud de lo anterior, se analiza la vía a través de la cual se presentaron los recursos de revisión que nos ocupan, desprendiéndose de la normatividad que rige el procedimiento para la interposición de los recursos de revisión, que los medios de impugnación pueden ser presentados mediante diversas vías autorizadas y reconocidas, como son: escrito libre o en los formatos emitidos por este Instituto, por correo electrónico, mediante correo registrado enviado a través del organismo descentralizado Correos de México y utilizando el Sistema Infomex-Veracruz, por lo que al analizar las constancias que obran en el expediente y con fundamento en los artículos 1 fracción XXIII, 6.1 fracción IX y 65.2 de la Ley de la materia y 2 fracción IV, 7 segundo párrafo, 24 fracción VII, 26, 60 y 62 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión, tenemos que la interposición de los recursos de revisión se encuentra ajustada a derecho, y al haberse elegido como vía de presentación el Sistema Infomex-Veracruz, la substanciación de los medios de impugnación debe realizarse en estricto apego de las aplicaciones de ese sistema informático y a los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión.

En virtud de lo anterior, se procede al análisis de los documentos que el Sistema Infomex-Veracruz produce desde que se genera alguna solicitud de información hasta la interposición del recurso de revisión, mismos que obran agregados al sumario y que son ofrecidos por la parte recurrente al interponer los medios de impugnación, por lo que a continuación se describen: Acuse de la Solicitud de Información, Acuse de Recibo del Recurso de Revisión, Impresión de pantalla denominadas "Documenta la entrega vía Infomex" "Seguimiento de mis solicitudes", de los documentos antes mencionados, se advierte que la revisionista cumple con los siguientes requisitos: nombre y correo electrónico de la recurrente, sujeto obligado que lo emite, ofrece y aporta pruebas, describe del acto que recurre y se desprenden los agravios que le causan.

De lo anterior, se concluye que los recursos de revisión IVAI-REV/958/2011/II y sus acumulados IVAI-REV/959/2011/III, IVAI-REV/961/2011/I, satisface los requisitos formales exigidos por el numeral 65.1 de la Ley de la materia.

Es así que se procede a verificar el supuesto de procedencia que se actualiza de los enlistados en el numeral 64.1 de la Ley de Transparencia Estatal vigente, mismo que determinará el requisito de procedencia que hace valer la revisionista al momento de interponer los recursos de revisión identificados con los números de folios RR00027611, RR00027711 y RR00027911 presentados los días ocho de

COPIA COTEJADA

de agosto del año en curso, es así que se observa de los recursos de revisión que los motivos de la interposición de los recursos:

> (RR00027611)
>
> "…No recibí las listas de empresas o personas que impartieron los cursos, foros, talleres, seminarios y diplomados…"
>
> (RR00027711)
>
> "…No recibí la información de la relación de viajes de familiarización del 2006 al 2010 y tampoco se encuentra en la página www.secturc.gob.mx en el link de Transparencia, en la fracción XI, remitiéndome a la Sección de Turismo y Cultura…"
>
> (RR00027911)
>
> "…No contestan mi petición y me remiten al Informe de Gobierno Estatal que no menciona lo solicitado…"

A continuación se procede a la acreditación del requisito de oportunidad previsto en el artículo 64.2 de la Ley de la materia, tenemos que el plazo para la interposición del recurso de revisión es de quince días hábiles a partir de la notificación del acto impugnado, de que se haya tenido conocimiento o se ostente sabedor del mismo, es así que de los Acuses de Recibos de las Solicitudes de Información con números de folios 00415611, 00415811 y 00417111 se desprende que ----------, los días primero y dos julio del año que transcurre en punto de las diecinueve horas con cuatro minutos, veintiún horas con cuarenta y dos minutos, una horas con cuarenta y dos minutos, respectivamente, presenta vía Sistema Infomex-Veracruz, solicitudes de información a la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz, por lo que las mismas deberán ser atendidas en los siguientes plazos de conformidad con los numerales 56.2, 59.1 y 61 de la Ley de la Materia: respuesta a sus solicitudes de información de todos los casos el día cinco de agosto del dos mil once, en caso de que se requiera más información el día once de julio del dos mil once, y respuesta si se requiere más tiempo para localizar la información el diecinueve de agosto de los corrientes.

De las impresiones de pantalla "Sistema de Solicitudes de Información del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave" se advierte que el sujeto obligado en días dos, tres y cuatro de agosto del año en curso, documenta la entrega de la información vía infomex, en respuesta a las solicitudes de información con números de folios 00415611, 00415811 y 00417111.

Es así, que el promovente en términos del contenido del artículo 64.2 de la Ley de la materia, cuenta con un plazo de quince días hábiles para la interposición del recurso de revisión, es decir en el primero de los citados dicho plazo es del cinco al veinticinco de agosto de los corrientes, para el segundo del cuatro al veinticuatro del mismo mes y año, y para el tercero del tres al veintitrés de agosto del dos mil once, por lo que se advierte que los recursos de revisión cumplen con el requisito de oportunidad.

Tocante a las causales de improcedencia y sobreseimiento, previstas en los artículos 70 y 71 de la Ley de la materia, cuyo análisis es de orden

COPIA COTEJADA

público, tenemos que el recurso de revisión será desechado por improcedente cuando:

1) La información solicitada se encuentre publicada;
2) Esté clasificada como de acceso restringido;
3) El recurso sea presentado fuera del plazo establecido por el artículo 64;
4) Este Instituto haya conocido anteriormente y resuelto en definitiva el recurso;
5) Se recurra una resolución que no haya sido emitida por una unidad de acceso o comité; o
6) Que ante los tribunales del Poder Judicial del Estado o de la Federación se esté tramitando algún recurso o medio de defensa interpuesto por el recurrente.

Ahora bien, respecto de las causales de sobreseimiento previstas en el artículo 71, es de estimarse lo siguiente:

a) No se tiene conocimiento a la fecha que la recurrente se haya desistido expresamente respecto al recurso interpuesto por su persona.

b) Tampoco se conoce si la incoante haya fallecido.

c) Por cuanto hace al hecho de que el sujeto obligado modifique o revoque a satisfacción de la particular, el acto invocado antes de emitirse la resolución respectiva, es de indicarse que existe imposibilidad de determinar que procede el sobreseimiento, toda vez que no se actualiza dicha hipótesis en el presente asunto.

d) A la fecha no obran en autos constancias que demuestren que la recurrente haya interpuesto el Juicio de Protección de Derechos Humanos ante la Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia del Estado.

Con base en lo expuesto anteriormente, y toda vez que del análisis anterior no se desprende la actualización de ninguna de las causales previstas en los numerales 70 y 71 de la Ley de la materia, en virtud de lo anterior, este Consejo General estima que el presente asunto no es susceptible de desecharse o sobreseerse, por lo que es pertinente analizar el fondo del asunto a fin de resolver si es fundado el agravio hecho valer por la promovente en el recurso de revisión que interpone.

Tercero. En el caso a estudio la revisionista, interpuso los recursos de revisión por considerar que las respuestas emitidas por el sujeto obligado en fechas dos, tres y cuatro de agosto del dos mil once, no satisfacía sus solicitudes de información con números de folios 00415611, 00415811 y 00417111 de fechas primero y dos de julio de dos mil once, situación que le genera el no tener el debido acceso a la información.

Ello así, en consideración que de conformidad con lo previsto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 6, la Constitución Política para el Estado de Veracruz numeral 6, así como en lo dispuesto en los numerales 1, 6 y 11 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio

COPIA COTEJADA

de la Llave, el derecho a la información es un derecho humano, garantizado por el Estado Mexicano; por ello, toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad u organismo federal, estatal o municipal, es pública.

De lo anterior se colige, que la supremacía de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respecto de cualquier otro ordenamiento, es indiscutible e incontrovertible. Se reafirma en que todos los actos de los sujetos obligados deben encontrarse circunscritos al cumplimiento literal del texto constitucional. Sin que constituya excepción alguna a lo señalado en su texto.

Por lo tanto, este Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, como órgano autónomo y rector del derecho de acceso a la información y garante de la transparencia de la gestión pública y la rendición de cuentas de los sujetos obligados a la sociedad, es el encargado de promover y difundir el ejercicio del derecho al acceso a la información pública y resolver sobre las inconformidades que tengan los peticionarios de información por no haber recibido respuesta a la solicitud de información o por considerar que la información pública entregada es incompleta, porque no corresponde a lo requerido o por no estar de acuerdo con la respuesta dada por la Unidad de Acceso, asimismo de garantizar la protección de la información reservada y confidencial y de la aprobación de los criterios generales de clasificación, ampliación de los periodos de reserva o desclasificación de la información reservada; apoyándose en el principio de que toda información generada, administrada o en posesión de los sujetos obligados es un bien público, el cual tiene sus excepciones; al considerar que hay cierta información que no puede darse a conocer por tratarse de información confidencial o tener el carácter de reservada.

Es así que los sujetos obligados, en cumplimiento con su obligación de acceso a la información deben poner a disposición de los promoventes o bien expedir las copias simples la información requerida, cuando se acredite que esta es de naturaleza pública, por ser un bien público que se encuentra contenido en documentos, ya sean expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados, sin que importe el medio en el que se encuentren compilados, se considera información pública aquella que se encuentre contenida en documentos escritos, impresos, en fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital o en cualquier otro medio y que se encuentre en posesión de los sujetos obligados.

Para el presente análisis es conveniente apoyarse en las siguientes disposiciones normativas, reguladas en la ley de la materia:

> **Artículo 2**
> 1. Son objetivos de esta ley:
> I. Promover la máxima publicidad de los actos de los sujetos obligados, la rendición de cuentas de los servidores públicos hacia la sociedad y la transparencia en la gestión pública;
> II. Proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información mediante procedimientos sencillos, expeditos y gratuitos.
> III. Hacer exigible el acceso a la información pública a través de un órgano autónomo que lo garantice, encargado de promover y difundir el ejercicio de

COPIA COTEJADA

ese derecho y resolver sobre la negativa total o parcial a las solicitudes de acceso;
…

Artículo 3

1. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

VI. Información: La contenida en los documentos que los sujetos obligados generen, obtengan, transformen o conserven por cualquier título;

IV. Derecho de Acceso a la Información: Es la garantía que tiene toda persona para acceder a la información generada, resguardada o en poder de los sujetos obligados conforme a esta ley;

IX. Información Pública: Bien público contenido en documentos escritos o impresos, en fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital o en cualquier otro medio que esté en posesión de los sujetos obligados enunciados en esta ley y que no haya sido previamente clasificado como de acceso restringido;

XIII. Obligaciones de transparencia: La información general que los sujetos obligados pondrán a la disposición del público, periódica, obligatoria y permanentemente sin que medie solicitud o petición, y que se relaciona con tal carácter en los artículos 8, 9 y 10 de la presente ley.

Artículo 4

1. La información generada, administrada o en posesión de los sujetos obligados es un bien público. Toda persona tiene derecho a obtenerla en los términos y con las excepciones que esta Ley señala, así como a consultar documentos y a obtener copias o reproducciones gráficas o electrónicas, simples o certificadas. No será necesario acreditar interés legítimo para solicitar y acceder a la información pública.

2. El acceso a la información pública es gratuito. Sólo se cobrarán los gastos de reproducción y, en su caso, envío. Se permitirá la consulta directa de los documentos siempre que su naturaleza lo permita.

3. Los sujetos obligados procurarán reducir los costos por reproducción poniendo la información a disposición de los particulares por medios electrónicos o electromagnéticos.

Artículo 6

1. Los sujetos obligados deberán:

I. Hacer transparente su gestión mediante la difusión de la información pública que conserven, resguarden o generen;

Artículo 11

La información en poder de los sujetos obligados sólo estará sujeta a restricción en los casos expresamente previstos en esta ley por lo que toda la que generen, guarden o custodien será considerada, con fundamento en el principio de máxima publicidad, como pública y de libre acceso.

Artículo 56

1. Cualquier persona, directamente o a través de su representante legal, podrá ejercer su derecho de acceso a la información ante el sujeto obligado que corresponda. La solicitud se hará mediante escrito libre o en los formatos diseñados por el Instituto ante la Unidad de Acceso respectiva. Este requerimiento deberá contener:

I. Nombre del solicitante, domicilio para recibir notificaciones o, en su caso, correo electrónico;

II. La descripción de los documentos o registros, en los que se supone pueda localizarse la información solicitada;

III. Cualquier otro dato que, a juicio del requirente, facilite la ubicación de la información; y

IV. Opcionalmente, la modalidad en que se prefiera se proporcione la información, la cual podrá ser verbal siempre y cuando sea para fines de orientación mediante consulta directa, copias simples, certificadas u otro tipo de medio. El sujeto obligado la entregará en el formato en que se encuentre.

COPIA COTEJADA

Artículo 57

1. Los sujetos obligados sólo entregarán aquella información que se encuentre en su poder. La obligación de acceso a la información se dará por cumplida cuando se ponga los documentos o registros a disposición del solicitante o bien se expidan las copias simples, certificadas o por cualquier otro medio.
2. Cuando la información no se encuentre en los registros o archivos del sujeto obligado, su Unidad de Acceso lo notificará al solicitante dentro del término establecido en el artículo 59 y le orientará, si fuere necesario, para que acuda ante otro sujeto obligado que pueda satisfacer su requerimiento.

Artículo 59

1. Las Unidades de Acceso responderán a las solicitudes dentro de los diez días hábiles siguientes al de su recepción, notificando:
I. La existencia de la información solicitada, así como la modalidad de la entrega y, en su caso, el costo por reproducción y envío de la misma;
II. La negativa para proporcionar la información clasificada como reservada o confidencial y la que, en su caso, se encuentra disponible en los casos de la fracción anterior; y
III. Que la información no se encuentra en los archivos, orientando al solicitante sobre el sujeto obligado a quien deba requerirla.
2. La información deberá entregarse dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de la unidad de acceso, siempre que el solicitante compruebe haber cubierto el pago de los derechos correspondientes.
3. El reglamento establecerá la manera y términos para el trámite interno de las solicitudes de acceso a la información.

Por lo anterior, los sujetos obligados atentos a los objetivos de la normatividad deben promover la máxima publicidad de los actos que realizan, y cuando se trate de información que se considera obligación de transparencia deben de difundirla en los portales de transparencia en los términos y en las condiciones establecidas por la normatividad, por esta razón, no se puede supeditar la entrega a una fecha o plazo específico, ya que hacerlo de esa manera se considera un cumplimiento parcial, toda vez que cualquier persona debe tener acceso a la información que corresponda a las obligaciones de transparencia, por lo tanto los sujetos obligados para dar cumplimiento a su obligación de acceso a la información, lo que deben hacer es informar al recurrente el lugar donde pueden acudir a consultar la información solicitada, los horarios de atención, ante quien o quienes puede presentarse para ser atendidos, el trámite que deben realizar para el pago de los costos de reproducción o certificación y el monto de los mismos, por lo anterior, el derecho de acceso a la información, no se puede constreñir a la consulta de la información en una fecha específica, por el contrario a efecto de estar en concordancia con la normatividad que estable que la información se debe poner a disposición del revisionista, sin embargo de modo alguno la supedita a una fecha determinada.

No obstante lo anterior, tal y como se preciso en el resultando VII la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Gobierno de Veracruz, en cumplimiento a lo dispuesto en el proveído admisorio, el sujeto obligado en relación a las solicitudes de información con números de folio 00415611, 00415811 y 00417111 amplia sus respuestas mediante sistema infomex-veracruz, asi como correo electronico en fecha veintidós de agosto del presente año, dirigidas a la cuenta de la revisionista y a la institucional de este Organismo; en consecuencia la litis en el presente medio de defensa estriba en determinar si la ampliación a la respuesta inicial otorgada por el sujeto obligado le permite el debido acceso a la información a la revisionista.

COPIA COTEJADA

Cuarto.- En cumplimiento a lo anterior, se tiene que la revisionista en fechas primero y dos de julio del dos mil once, interpone solicitudes de información con números de folio 00415611, 00415811 y 00417111 a la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado, en donde peticionaba lo siguiente:

> (00415611)
>
> "…Relación de cursos, foros, talleres, seminarios y diplomados impartidos por la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía o por la Secretaría de Desarrollo económico, relacionados con el Turismo y cinematografía, durante los años 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010, incluyendo temas, lista de empresas o personas que impartieron los recursos, foros, talleres, seminarios y diplomados, número de asistentes y perfil de los asistentes…"
>
> (00415811)
>
> "…Relación de viajes de familiarización (fam trips) especificando destinos, fechas, importes erogados y relación detallada de los participantes, en los años 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010…"
>
> (00417111)
>
> "…¿Qué actividades se realizaron con el Consejo de Promoción Turística de México, las erogaciones detalladas respecto a dichas actividades, sus ingresos y origen de los mismos? Así como relación de los compromisos acordados por el Consejo de Promoción Turística de México y el Gobierno de Veracruz en el año 2006…"

Solicitudes que fueran atendidas por el sujeto obligado, emitiendo respuesta a dichas solicitudes de información en fechas dos, tres y cuatro de agosto del dos mil once, tal y como se aprecia de las documentales que obran a fojas 6, 7, 17 y 27 del sumario, de la cual se desprende:

(00415611)

RESULTADOS DE ACCIONES EN MATERIA DE

CAPACITACIÓN Y CULTURA TURÍSTICA

2006-2009

2006

ACCIÓN	BENEFICIADOS
85 Cursos de Capacitación	3, 638

- El número de beneficiados incluye participación de prestadores de servicios turísticos en programas como Moderniza, a través de empresas que impartieron capacitación, así como trabajo de vinculación con otras Dependencias para efectuar actividades de capacitación turística.

2007

ACCIÓN	BENEFICIADOS
139 Cursos de Capacitación	4, 170

COPIA COTEJADA

- El número de beneficiados incluye participación de prestadores de servicios turísticos en programas como Moderniza, a través de empresas que impartieron capacitación, así como trabajo de vinculación con otras Dependencias para efectuar actividades de capacitación turística.

2008

ACCIÓN	BENEFICIADOS
105 Cursos de Capacitación	3, 845

- El número de beneficiados incluye participación de prestadores de servicios turísticos en programas como Moderniza, a través de empresas que impartieron capacitación, así como trabajo de vinculación con otras Dependencias para efectuar actividades de capacitación turística.

2009 ENERO-NOVIEMBRE

ACCIÓN	BENEFICIADOS
79 Cursos de Capacitación	2, 362

- El número de beneficiados incluye participación de prestadores de servicios turísticos en programas como Moderniza, a través de empresas que impartieron capacitación, así como trabajo de vinculación con otras Dependencias para efectuar actividades de capacitación turística.

Menú de cursos de capacitación 2005-2009
CALIDAD EN EL SERVICIO
CALIDAD EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS
ADMINISTRACIÓN PARA AGENCIAS Y OPERADORAS DE VIAJES
ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES
DESARROLLO DEL PRODUCTO TURÍSTICO
ADMINISTRACIÓN DE HOTELES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS
COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO

COPIA COTEJADA

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE UN TURISMO SUSTENTABLE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD MODERNIZA
IMPLEMENTACIÓN DEL DIPLOMADO PARA LA FORMACIÓN DE GUÍAS DE TURISTAS, SEGÚN LA NOM-08-TUR-2002
CULTURA TURISTICA PARA PERSONAL DE CONTACTO
MESEROS
ATENCION A COMENSALES
MANEJO HIGIENICO DE LOS ALIMENTOS
TALLER MODERNIZA: ACCIONES PARA INCREMENTAR VENTAS Y BAJAR COSTOS EN TIEMPOS DE CRISIS
CULTURA Y TURISMO

Respecto del año 2010, puede usted consultar el Informe de Actividades de la Secretaría, en el año 2010, mismo que se encuentra publicado en la página www.secturc.gob.mx, en el link de transparencia, fracción XI, en el punto 1, de Capacitación y Cultura Turística.

Acerca de las erogaciones realizadas por esta Secretaría, correspondientes a los años 2006 a 2010, las puede consultar en la Cuenta Pública en la Página www.sefiplan.gob.mx, y respecto del año 2010, por encontrarse en revisión y de acuerdo por lo marcado en la Ley de Fiscalización Superior del Estado, esta es información restringida, hasta en tanto sea aprobada por la H. Legislatura.

(00415811)

STCyC/UAIP/0091/2011
18 de julio de 2011

CLAUDIA PATRICIA FERNANDEZ LARA DE ARCOS.
P R E S E N T E.

En relación a su solicitud de folio 00415811, me permito informarle lo siguiente:

Esta Secretaría fue creada mediante Decreto publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 13 de enero de 2006, por lo cual, en fechas anteriores es imposible la existencia de áreas, funciones o programas adscritos a la misma.

Por otro lado, respecto de la "relación de viajes de familiarización" en los años 2006 al 2010, puede usted consultarlos en los Informes de Gobierno del año respectivo, los cuales puede encontrar publicados en la página www.secturc.gob.mx, en el link de Transparencia, en la fracción XI, remitiéndose a la Sección de Turismo y Cultura.

COPIA COTEJADA

Acerca de las erogaciones realizadas por esta Dependencia, puede encontrarlas publicadas en la página www.sefiplan.gob.mx, como cuenta pública del año correspondiente, y sobre las realizadas del año 2010, como lo señalan los numerales 64.2 y 65.1 de la Ley de Fiscalización Superior, la Cuenta Pública de los entes fiscalizables, como es el caso del Poder Ejecutivo, deberá ser reservada hasta en tanto no se finquen las responsabilidades resarcitorias procedentes, derivadas del señalamiento de las observaciones que correspondan en el informe de resultados y que el único ente que puede tener acceso a esta información es el Órgano Fiscalizador, quien deberá guardar reserva de sus actuaciones y observaciones mientras el H. Congreso no apruebe el informe de resultados de la cuenta Pública.

Esperando haber satisfecho su solicitud, me suscribo de usted.

A T E N T A M E N T E

Lic. Georgina Maribel Chuy Díaz

Titular de la Unidad de Acceso a la Información

(00417111)

STCyC/UAIP/0095/2011
18 de julio de 2011

CLAUDIA PATRICIA FERNANDEZ LARA DE ARCOS.
P R E S E N T E.

En relación a su solicitud de folio 00417111, enviada sistema INFOMEX, me permito informarle lo siguiente:

Puede usted consultar la información que solicita, en el Informe de Gobierno del año 2006 en la página web www.veracruz.gob.mx, en el link Gobierno, Gobierno Estatal, Secretarías, Oficina de Programa de Gobierno, Documentos, Informes, consultando el Segundo Informe de Gobierno. También puede consultarlo en www.sectur.gob.mx, en el link de Transparencia, en la fracción XI, Informes del Titular, en la Sección de Turismo, en el punto 4. Promoción Tuistica.

Esperando haber satisfecho su solicitud, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E

Lic. Georgina Maribel Chuy Díaz

Titular de la Unidad de Acceso a la Información

COPIA COTEJADA

Respuestas que Claudia Patricia Fernández Lara de Arcos considera vulneran su derecho de acceso a la información pública, en virtud de que expresó como agravios los siguientes argumentos:

(RR00027611)

"…No recibí las listas de empresas o personas que impartieron los cursos, foros, talleres, seminarios y diplomados…"

(RR00027711)

"…No recibí la información de la relación de viajes de familiarización del 2006 al 2010 y tampoco se encuentra en la página www.secturc.gob.mx en el link de Transparencia, en la fracción XI, remitiéndome a la Sección de Turismo y Cultura…"

(RR00027911)

"…No contestan mi petición y me remiten al Informe de Gobierno Estatal que no menciona lo solicitado…"

Una vez que le fuera notificado el acuerdo admisorio de fecha diez de agosto del dos mil once, la Titular de la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Gobierno del Estado de Veracruz, amplia su respuesta inicial, y en fecha veintidós de agosto del presente año comparece ante este Instituto Veracruzano de Acceso a la Información mediante promoción electrónica enviada a la revisionista y a este Instituto, así como, mediante sistema infomex-veracruz, de las cuales ambas se desprende lo siguiente:

REC. REV. IVAI-REV/958/2011/II
Y SUS ACUMULADOS
IVAI-REV/959/2011/III
IVAI-REV/961/2011/I

C. CLAUDIA PATRICIA FERNANDEZ DE LARA ARCOS
P R E S E N T E

En relación con los recursos de Revisión a rubro citados, adjunto le remito la información con que cuenta esta Dependencia al respecto.

Acerca del Recurso de Revisión 958/II, se envían los archivos con el contenido, costos y personas que impartieron los cursos de capacitación. A esta información, se suma la que ya le ha sido enviada sistema INFOMEX, al responder su solicitud.

Respecto del recurso de Revisión 959/III, se le remitió a la página de Transparencia de esta Dependencia, a la Fracción XI, misma donde constan los Informes de Gobierno, y en la Sección de Turismo y Cultura, vienen los apartados de Viajes de Prensa y Familiarización de los cuales usted pide informes, por ejemplo, en el del año 2006, en el punto 4.3 se encuentra detallados junto con la inversión realizada.

COPIA COTEJADA

Respecto del recurso 961/II, le hago mención, que las actividades de promoción del Estado, están mencionadas en el Informe de Gobierno, en la Sección de Turismo, en Promoción y Relaciones Públicas Nacionales e Internacionales, en el punto 7.1, de Participación en Ferias y Eventos; y el Consejo de Promoción Turística de México, apoya año con año a los Estados, con los pabellones de las Ferias en que tiene espacios, como ejemplo, la Feria Internacional de Turismo.

Esperando haber satisfecho su solicitud, quedo de usted.

A T E N T A M E N T E

Lic. Georgina Maribel Chuy Díaz
Titular de la Unidad de Acceso a la Información.

Términos de Referencia

Función	**Organismo Intermedio Sede Sotavento**			
Proyecto	**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística del Estado de Veracruz (PICCT)**			
Duración	**Fecha de inicio**	**06-08-09**	**Fecha de Término**	**31-12-09**

Los presentes **Términos de Referencia** se circunscriben a los lineamientos del **Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)**

I.- ANTECEDENTES

La Secretaría de Turismo del Gobierno Federal acordó con las entidades federativas, canalizar recursos de los Convenios de Coordinación a acciones en materia de capacitación y competitividad.

Para homologar calidad y garantizar el mayor impacto de las acciones a realizar en esta materia, la Dirección General de Servicios Turísticos de la SECTURC estableció los criterios para el desarrollo e implementación del PICCT, mediante los presentes Términos de Referencia.

1.1 Derivado de la aprobación del "**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT) del Estado de Veracruz",** se han autorizado recursos financieros por parte del Estado y de la Federación, en el esquema de **"uno a uno"** para la aplicación de **50** cursos de capacitación dirigidos a puestos específicos, **30** cursos de capacitación especializados, **10** cursos de capacitación con la denominación "iniciativas estatales" que, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos del PICCT se han titulado "Formación de Instructores de Cultura Turística"; **3** diplomados para la formación de guías de turistas según lo establecido en la NOM-08-TUR-2002 y **4** cursos de apoyo a diplomados para la formación de guías de turistas especializados según la NOM-09-TUR-2002, para beneficio del sector en destinos turísticos prioritarios, ubicados en las diez regiones turísticas de la Entidad, en el marco de operación de los convenios de coordinación y reasignación de recursos para el ejercicio fiscal 2009.

1.2 Este programa tiene como objetivo general: ***mejorar la calidad de los servicios turísticos a través de la formación y actualización del recurso humano del sector turismo, considerando la dinámica social que demanda contar con hombres y mujeres preparados, con vocación, actitud positiva, emprendedores y con una filosofía de vital importancia: la CALIDAD. Así como mejorar la interacción entre la comunidad receptora y el turista, que garantice la calidad de vivencia de los visitantes y su satisfacción completa.***

1.3 Como ya se mencionó, el programa se orienta principalmente a mejorar y fortalecer la calidad en los servicios turísticos que se ofrecen a turistas que visitan

COPIA COTEJADA

los destinos prioritarios del estado de Veracruz, mediante la impartición de los siguientes cursos de capacitación:

CURSO	NÚMERO DE CURSOS	DURACIÓN DEL CURSO
Administración de empresas turísticas	10	Curso especializado: 8 horas.
Preparación de Alimentos (alineado en las NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Preparación de bebidas, Calidad en el servicio (alineado en las NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio a comensales, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio de atención a cuartos y áreas públicas, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio de atención al huésped, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Calidad en el Servicio	10	Curso especializado: 8 horas.
Cultura Turística para personal de Contacto	10	Curso especializado: 8 horas.
Diplomado para formar Guías de turistas especializados en temas específicos de carácter cultural, según la NOM-08-TUR-2002	3	Diplomado: 322 horas. Guía Local.
Formación de instructores de la Cultura Turística	10	Iniciativas Estatales: 18 horas.
Curso de apoyo a Diplomado para Guías especializados en turismo de aventura según la NOM-09-TUR-2002	4	40 horas.
TOTAL	**97**	

COPIA COTEJADA

1.4 El proceso para la impartición de los cursos de capacitación considera las siguientes actividades:

1. Elaboración de una **"Cedula de contenido y alcances"** por curso que contenga:
2. Nombre del curso, objetivo general y específicos de aprendizaje, población meta, número de horas de exposición, metodología (técnicas instruccionales) de la capacitación, contenido por tema principal, horas de aplicación, instrumentos de evaluación, tipo de exposición, objetivo del tema, lo que el participante deberá dominar al final de la exposición, material de exposición a utilizarse, manual del instructor, manual del participante, evidencia del desempeño a entregar. En general, los materiales didácticos de todos los cursos a impartir (carta descriptiva o guía de instrucción, plan de sesión manual del participante, instrumentos de evaluación, deberán estar alineados a la NTCL de Diseño de cursos de capacitación presenciales.

3. Creación de la antología por cada tema, en apego al contenido y alcance que identifique la Secretaría de Turismo y Cultura.
4. Los materiales que debe recibir cada participante en el curso son:
    a. Antología del curso con los ejercicios y evidencias pre-armadas para su llenado por el participante.
5. La impartición de los cursos se realizará de acuerdo a su especificación establecida en los lineamientos del PÍCCT, así como al formato y metodología de las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), donde así se solicite.

- Para tal efecto, se anexa cronograma de actividades:

SEDE: SOTAVENTO

Organismo Intermedio: Asociación de Hoteles y Moteles de Veracruz- Boca del Río

1 Curso de Administración de empresas turísticas	Noviembre	**SOTAVENTO**
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Cursos de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Diciembre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Noviembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Noviembre	BOCA DEL RÍO VERACRUZ
1 Curso de Administración de	Noviembre	

COTEJADA

empresas turísticas		
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	**LOS TUXTLA**
1 Cursos de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	SAN ANDRÉS TUXTLA, CATEMACO
1 Curso de servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Noviembre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Octubre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de apoyo a Diplomado para formar guías de turistas especializados en turismo de aventura según la NOM-09-TUR-2002	Noviembre	
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Noviembre	
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	

COPIA COTEJADA

1 Curso de servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	**OLMECA** COATZACOALCOS
1 Cursos de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Diplomado para forma **Guías de turis especializados en** **temas específicos carácter** **cultural, según la** **NOM-08-TUR-2002**	Noviembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Diciembre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Diciembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	

NUMERO DE CURSOS ESPECIFICOS	**15**
NUMERO DE CURSOS ESPECIALIZADOS	**9**
NUMERO DE CURSOS DE INICIATIVAS ESTATALES	**3**
NUMERO DE DIPLOMADOS SEGÚN LA NOM-08-TUR-2002	**1**
NUMERO DE CURSO DE APOYO A DIPLOMADOS SEGÚN LA NOM-09-TUR-2002	**1**
SUMA DE LAS 3 REGIONES QUE ABARCA LA SEDE SOTAVENTO **5% PARA EL ORGANISMO INTERMEDIO** **TOTAL**	**$567,249.00** **$28,362.45** **$595,611.45**

COPIA COTEJADA

2. DEL ALCANCE, OBJETIVOS Y ENTREGABLES

Alcance:

A) El Organismo Intermedio coordinará la implementación de los cursos asignados a su área de influencia, con la mecánica descrita en los presentes **Términos de referencia.**

B) El Organismo Intermedio es el responsable de la contratación de espacios, equipos de proyección, alimentos, constancias de participación de los asistentes y la recolección de evidencias solicitadas por cada curso

.

Objetivo General:

Contribuir a garantizar el logro de los objetivos del **"**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)"coordinando las acciones del mismo para que éstas se desarrollen adecuadamente en tiempo y forma, costos, calidad y entregables comprometidos.

Objetivos específicos y principales actividades de la función del Organismo Intermedio:

2.1 Mecánica Operativa

2.1.1 Apoyar, monitorear y trabajar en el proceso de convocatoria y comunicar a la SECTURC los avances y resultados del mismo;

2.1.2 Crear la logística para el desarrollo e impartición de los cursos, utilizando a los mejores proveedores en calidad, servicio, tiempo y costo de: impresión, coffe break, salas, equipo y materiales didácticos, entre otros.

2.1.3 Reclutar el personal capacitado para la exposición de los temas que garantice las mejores condiciones de impartición de conocimiento. El perfil mínimo de los instructores se sujetará a lo establecido en los Lineamientos del PICCT:

Cursos específicos: entendidos como los cursos dirigidos al personal operativo alineados a las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) que permiten la certificación de los participantes en las NTCL correspondientes. En lo referente a este apartado, el Organismo Intermedio deberá considerar que para la impartición de estos cursos de capacitación, los instructores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar certificados en la NTCL de impartición de cursos de capacitación presenciales.
- Acreditar su formación con el certificado CONOCER vigente
- Acreditar experiencia, de al menos dos años, en la impartición de este tipo de cursos, con documentos probatorios (reconocimientos, constancias, cartas de recomendación, entre otros)
- Currícula de la empresa, instructor independiente o institución participante que incluya la relación de los clientes atendidos con servicios similares, con los datos correspondientes para corroborar la información proporcionada.
- **Cursos especializados.-** Los cursos especializados son aquellos que no están alineados a las normas técnicas de competencia laboral, dirigidos a prestadores de servicios independientes, mandos medios y gerenciales que contemplan diversas temáticas. Para la impartición de dichos cursos el organismo intermedio deberá tomar en cuenta lo siguiente:
- Currícula del instructor con una experiencia mínima de dos años en la impartición de este tipo de eventos.
- Contenido del curso (Carta Descriptiva ó Guía de Instrucción, Plan de sesión, Manual del Participante, instrumentos de evaluación), alineado a la NTCL de "Diseño de cursos de capacitación presenciales".
- Referente a los cursos de especialización, el monto por hora capacitación no deberá exceder a $1,000.00 (un mil pesos 00/100 m.n.)

COPIA COTEJADA

- Materiales Didácticos.-·· Los materiales didácticos de todos los cursos a impartir, (Carta Descriptiva ó Guía de Instrucción, Plan de sesión, Manual del Participante, instrumentos de evaluación), deberán estar alineados a la NTCL de "Diseño de cursos de capacitación presenciales", los materiales, deberán conservarse por parte de las autoridades estatales de turismo como evidencia documental.

a) Referente a los **Guías Generales y Guías Especializados en tema o Localidad;** el organismo intermedio deberá considerar lo siguiente:

Los cursos o diplomados deberán apegarse a lo señalado en la NOM 08 TUR

2002 (www.sectur.gob.mx).

En caso de ser una institución educativa deberá contar con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) vigente.

En caso de ser una empresa capacitadora deberá contar con el Registro como Agente Capacitador Externo ante la STPS y contar con un convenio de

Colaboración con una institución educativa para la aplicación de exámenes.

La institución educativa o empresa capacitadora deberá estar registrada en el Catálogo correspondiente de la SECTUR.

b) Referente a los **Guías Especializados en actividades específicas** el Organismo intermedio deberá considerar lo siguiente:

Los cursos deberán apegarse a lo señalado en la NOM 09 TUR 2002

(www.sectur.gob.mx).

En caso de ser una institución educativa deberá contar con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) vigente.

En caso de ser una empresa capacitadora deberá contar con el Registro como Agente Capacitador Externo ante la STPS.

La institución educativa o empresa capacitadora deberá estar registrada en el Catálogo correspondiente de la SECTUR.

Las iniciativas estatales son aquellas cuyos contenidos temáticos y mecanismos de impartición sólo son de utilidad en una región del país y/o su contenido satisface una necesidad muy específica de las empresas o Individuos a capacitar.

El monto a pagar por dichos cursos deberá ser autorizado por el titular de la institución

De turismo del estado, tomando como base las alternativas del mercado buscando

Siempre obtener la mejor relación costo/calidad.

- En general, profesionales con nivel mínimo de licenciatura y evidencia de realizar posgrados en temas relacionados con Calidad y/o Administración de empresas y/o Turística.
- Acreditar que cuentan con alguna certificación en NTCL, que les permita guiar adecuadamente la implementación de los cursos.
- Garantizar su conocimiento de la problemática del Turismo en Veracruz, acreditando su experiencia en la atención y/o capacitación de empresas turísticas en el Estado de Veracruz.
- Dar de alta los expositores por curso a impartir a más tardar a los 5 días hábiles después de habérseles asignado el contrato, así

COPIA COTEJADA

como el currículo de cada uno de ellos donde se entregue copia de las evidencias profesionales que acrediten los puntos anteriormente señalados.

2.2 ***Coordinación de la programación de los cursos con los distintos destinos prioritarios identificados en la tabla anterior, cubriendo las siguientes actividades***:

2.2.1 Programación de los cursos.

2.2.2 Impartición de los cursos.

2.2.3 Confirmación con anticipación a la SECTURC de los expositores por cada curso.

2.2.4 Reservación de salas y equipos

2.2.5 Contar oportunamente con los materiales de los participantes (Materiales didácticos, listas de asistencia, reconocimientos, entre otros)

2.2.6 Programación de los entregables con la SECTURC, en una fecha no mayor a 10 días hábiles al término de cada curso.

2.3 ***Operación del Programa***

2.3.1 Constituir la coordinación entre SECTURC y las sedes de los Destinos Prioritarios asignados.

2.3.2 Impartir el curso con el temario previamente acordado con la SECTURC.

2.3.3 Asegurar que se recolecten en tiempo y forma las evidencias solicitadas para cada curso.

2.3.4 Crear y entregar las constancias de participación a cada participante por curso, al término de cada curso.

2.3.5 Aplicar un examen de evaluación inicial para identificar el conocimiento de los participantes, así como el mismo al final para medir el aprovechamiento de los participantes.

2.3.6 Levantar encuesta de satisfacción de cada participante, presentando su resultado en tabla, gráfico y con los respectivos comentarios y sugerencias de los participantes, acompañando estos resultados con los formatos de las encuestas originales.

2.3.7 Tabla de resultado de las encuestas con su gráfico y reporte de las sugerencias realizadas.

2.3.8 Encuestas originales aplicadas.

2.3.9 Material didáctico utilizado por tipo de curso también separado por una hoja para su fácil identificación.

2.4 Cierre:

2.4.1 Reportar a la SECTURC el avance del desarrollo de los cursos inicialmente aprobados en el programa.

2.5 Entregables:

2.5.1 Presentar en una carpeta general a la SECTURC, las evidencias de la siguiente forma:

2.5.2 Rotulada en ambas caras y costado con la información del programa desarrollado, los destinos prioritarios atendidos, y los logos de la SECTURC y el organismo intermedio.

2.5.3 Primera hoja con el contenido de la carpeta, el cual invariablemente identificará 3 partes, siendo estas: 1.- resultados generales de todos los cursos, 2.- Evidencias por cada sede, 3.- Material didáctico utilizado por cada tipo de curso.

2.5.4 La primera parte identificará los resultados concentrados de todos los cursos de la siguiente forma:

2.5.5 Programa de cursos identificando fecha, destino prioritario y sede.

COPIA COTEJADA

2.5.6 Tabla conteniendo número de participantes por curso, calificación promedio inicial, calificación promedio final, diferencia en %, así como los totales de cada columna.

2.5.7 Tabla concentrando los resultados de las encuestas de satisfacción de todos los cursos, con gráfico.

2.5.8 Conclusiones generales de los cursos.

2.5.9 En la segunda parte de la carpeta con separadores de hojas de color se presentarán las evidencias por cada sede, conteniendo:

2.5.10 Fotografías (cuando menos 4) donde se presente inauguración, desarrollo y entrega de constancia de participación, todas ellas con descripción al pie de la foto.

2.5.11 Lista de asistencia.

2.5.12 Tabla donde se identifique la sede, fecha, número de participantes, calificación inicial, final y aprovechamiento por participante, así como el promedio general obtenido.

2.5.13 CD conteniendo toda la información anterior, rotulado con la información del programa como: destino, fecha, logo de la SECTURC y del organismo intermedio.

3. CONDICIONES EN QUE REALIZA EL TRABAJO:

3.1 TIEMPO: El plazo para la entrega y recopilación de las evidencias es el determinado en los presentes Términos de Referencia y en el cronograma de ejecución de los cursos presentado por el Organismo Intermedio y aprobado por la SECTURC.

3.2 SEDE: El Organismo Intermedio realizará la intervención únicamente en los destinos prioritarios asignados a el.

3.3 CONTRAPARTES: El Organismo Intermedio tendrá como contraparte en SECTURC al Líder ***Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística***, para realizar cuestiones de supervisión entrega de informes y reportes para la coordinación general del programa.

3.4 ENTREGAS: El Organismo Intermedio deberá realizar el envío impreso de los entregables, al Líder de Proyecto con la regularidad establecida en los Cronogramas de Trabajo. Toda la información debe ser presentada en la forma aquí solicitada.

Forma de Pago al Organismo Intermedio:

En apego a los lineamientos vigentes del programa en su punto 1.8 que dice: "Para los casos en que la Entidad federativa establezca el monto que deberá pagar al organismo Intermedio a los consultores o instructores que contrate para brindar el servicio solicitado, el monto máximo que podrá pagarse al organismo intermedio por concepto de organización y administración (viáticos, pasajes, materiales e insumos, entre otros) **será el 5% del valor total del contrato**".

Así mismo la SECTURC en base a su experiencia sobre los costos de capacitación, en implementaciones de cursos de capacitación Turística y en el Programa Moderniza, establece los siguientes costos como máximos a pagar por cada tipo de curso, independiente al lugar donde este se desarrolle:

COPIA COTEJADA

Cursos Especializados

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	1	$1,265.00
2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	1	$1,495.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	1	$1,265.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
4	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
5	Pago al ponente del curso en horas	$570.00	$85.50	$655.50	8	$5,244.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$12,420.00**

Cursos Específicos

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	2	$2,530.00

COPIA COTEJADA

2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	2	$2,990.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	2	$2,530.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
6	Pago al ponente del curso en horas	$570.00	$85.50	$655.50	12	$7,866.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$19,067.00**

Cursos de Iniciativas Estatales

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	3	$3,795.00
2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	3	$4,485.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,200.00	$180.00	$1,380.00	3	$4,140.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00

COPIA COTEJADA

5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
6	Pago al ponente del curso en horas	$600.00	$90.00	$690.00	18	$12,420.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$27,991.00**

Diplomado: Norma NOM-08-TUR-2002

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$100.00	$15.00	$115.00	40	$4,600.00
2	Renta de salones por sesión de 6 hrs. c/u.	$90.00	$13.50	$103.50	40	$4,140.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$0.00	$0.00	$0.00		$0.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 15)	$120.00	$18.00	$138.00	15	$2,070.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$680.00	$102.00	$782.00	1	$782.00

COPIA COTEJADA

6	Pago a la Institución educativa por impartir el curso en horas	$90.00	$13.50	$103.50	322	$33,327.00
	TOTAL	**Total a facturar por el Diplomado**				**$44,919.00**

Curso de apoyo a Diplomado:

NOM-09-TUR-2002

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$350.00	$52.50	$402.50	14	$5,635.00
2	Renta de salones por sesión de 6 hrs. c/u.	$500.00	$75.00	$575.00	14	$8,050.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$0.00	$0.00	$0.00		$0.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 15)	$180.00	$27.00	$207.00	15	$3,105.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$680.00	$102.00	$782.00	1	$782.00
6	Pago a la Institución educativa por impartir el curso en horas	$250.00	$37.50	$287.50	40	$23,000.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$40,572.00**

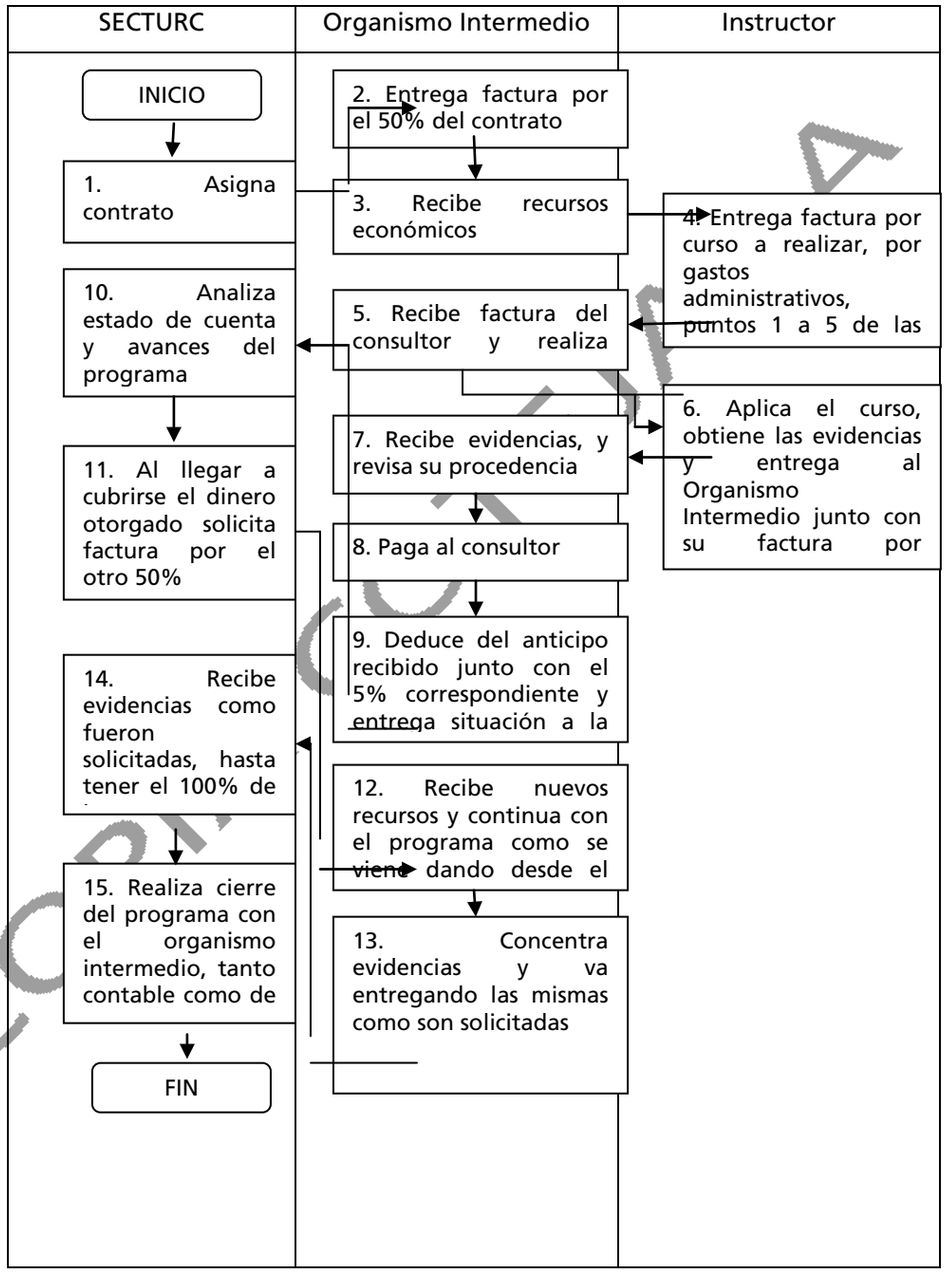
COPIA COTEJADA

La forma de pago llevará la siguiente secuencia:

1. A la firma del contrato se dispondrá del 50% de adelanto para cubrir los costos de los puntos 1 al 5 de la o las correspondientes tablas, según los cursos asignados.

2. El otro 50% se depositará al momento que se identifique que se haya ocupado el 50% otorgado.

La mecánica para el pago a los consultores y recibir el 5% el organismo intermedio el siguiente:



Términos de Referencia

Función	**Organismo Intermedio Sede Capital**			
Proyecto	**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística del Estado de Veracruz (PICCT)**			
Duración	**Fecha de inicio**	**06-08-09**	**Fecha de Término**	**31-12-09**

Los presentes **Términos de Referencia** se circunscriben a los lineamientos del **Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)**

I.- ANTECEDENTES

La Secretaría de Turismo del Gobierno Federal acordó con las entidades federativas, canalizar recursos de los Convenios de Coordinación a acciones en materia de capacitación y competitividad.

Para homologar calidad y garantizar el mayor impacto de las acciones a realizar en esta materia, la Dirección General de Servicios Turísticos de la SECTURC estableció los criterios para el desarrollo e implementación del PICCT, mediante los presentes Términos de Referencia.

1.5 Derivado de la aprobación del "**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT) del Estado de Veracruz",** se han autorizado recursos financieros por parte del Estado y de la Federación, en el esquema de **"uno a uno"** para la aplicación de **50** cursos de capacitación dirigidos a puestos específicos, **30** cursos de capacitación especializados, **10** cursos de capacitación con la denominación "iniciativas estatales" que, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos del PICCT se han titulado "Formación de Instructores de Cultura Turística"; **3** diplomados para la formación de guías de turistas según lo establecido en la NOM-08-TUR-2002 y **4** cursos de apoyo a diplomados para la formación de guías de turistas especializados según la NOM-09-TUR-2002, para beneficio del sector en destinos turísticos prioritarios, ubicados en las diez regiones turísticas de la Entidad, en el marco de operación de los convenios de coordinación y reasignación de recursos para el ejercicio fiscal 2009.

1.6 Este programa tiene como objetivo general: ***mejorar la calidad de los servicios turísticos a través de la formación y actualización del recurso humano del sector turismo, considerando la dinámica social que demanda contar con hombres y mujeres preparados, con vocación, actitud positiva, emprendedores y con una filosofía de vital importancia: la CALIDAD. Así como mejorar la interacción entre la comunidad receptora y el turista, que garantice la calidad de vivencia de los visitantes y su satisfacción completa.***

1.7 Como ya se mencionó, el programa se orienta principalmente a mejorar y fortalecer la calidad en los servicios turísticos que se ofrecen a turistas que visitan los destinos prioritarios del estado de Veracruz, mediante la impartición de los siguientes cursos de capacitación:

CURSO	NÚMERO DE CURSOS	DURACIÓN DEL CURSO
Administración de empresas turísticas	10	Curso especializado: 8 horas.
Preparación de Alimentos (alineado en las NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Preparación de bebidas, Calidad en el servicio (alineado en las NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio a comensales, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas

COPIA COTEJADA

Servicio de atención a cuartos y áreas públicas, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio de atención al huésped, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Calidad en el Servicio	10	Curso especializado: 8 horas.
Cultura Turística para personal de Contacto	10	Curso especializado: 8 horas.
Diplomado para formar Guías de turistas especializados en temas específicos de carácter cultural, según la NOM-08-TUR-2002	3	Diplomado: 322 horas. Guía Local.
Formación de instructores de la Cultura Turística	10	Iniciativas Estatales: 18 horas.
Curso de apoyo a Diplomado para Guías especializados en turismo de aventura según la NOM-09-TUR-2002	4	40 horas.
TOTAL	**97**	

1.8 El proceso para la impartición de los cursos de capacitación considera las siguientes actividades: Creación de la antología por cada tema, en apego al contenido y alcance que identifique la Secretaría de Turismo y Cultura. Elaboración de una **"Cedula de contenido y alcances"** por curso que contenga:

- Nombre del curso, objetivo general y específicos de aprendizaje, población meta, número de horas de exposición, metodología (técnicas instruccionales) de la capacitación, contenido por tema principal, horas de aplicación, instrumentos de evaluación, tipo de exposición, objetivo del tema, lo que el participante deberá dominar al final de la exposición, material de exposición a utilizarse, manual del instructor, manual del participante, evidencia del desempeño a entregar. En general, los materiales didácticos de todos los cursos a impartir (carta descriptiva o guía de instrucción, plan de sesión manual del participante, instrumentos de evaluación, deberán estar alineados a la NTCL de Diseño de cursos de capacitación presenciales.
- Los materiales que debe recibir cada participante en el curso son:
    - Antología del curso con los ejercicios y evidencias pre-armadas para su llenado por el participante.
- La impartición de los cursos se realizará de acuerdo a su especificación establecida en los lineamientos del PÍCCT, así como al formato y metodología de las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), donde así se solicite.

Para tal efecto, se anexa cronograma de actividades:

COPIA COTEJADA

SEDE CAPITAL ORGANISMO INTERMEDIO: CANACO XALAPA

1 Curso de Administración de empresas turísticas	Octubre	**DE LA CAPITAL** COATEPEC JALCOMULCO NAOLINCO PEROTE TEOCELO XALAPA XICO
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alienado a NTCL	Octubre	
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Octubre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Diciembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de apoyo a Diplomado para formar guías de turistas especializados en turismo de aventura según la NOM-09-TUR-2002	Noviembre	
1 Diplomado para form **Guías de turis** **especializados en**	Noviembre	

COPIA COTEJADA

temas específicos carácter cultural, según la NOM-08-TUR-2002		
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Noviembre	**DE LAS MONTAÑAS** CÓRDOBA ORIZABA
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alienado a NTCL	Octubre	
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Noviembre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Diciembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de apoyo a Diplomado para formar guías de turistas especializados en turismo de aventura según la	Diciembre	

COPIA COTEJADA

NOM-09-TUR-2002		
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Noviembre	**PAPALOAPAN** TLACOTALPAN
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alienado a NTCL	Diciembre	
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Octubre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Octubre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Noviembre	
1 Diplomado para form **Guías de turis especializados en** **temas específicos carácter** **cultural, según la** **NOM-08-TUR-2002**	Noviembre	

COPIA COTEJADA

NUMERO DE CURSOS ESPECIFICOS	**15**
NUMERO DE CURSOS ESPECIALIZADOS	**9**
NUMERO DE CURSOS DE INICIATIVAS ESTATALES	**3**
NUMERO DE DIPLOMADOS SEGÚN LA NOM-08-TUR-2002	**2**
NUMERO DE CURSOS DE APOYO A DIPLOMADOS SEGÚN LA NOM-09-TUR-2002	**2**
SUMA DE LAS 3 REGIONES QUE ABARCA LA SEDE CAPITAL **5% PARA EL ORGANISMO INTERMEDIO** **TOTAL**	**$652,740.00** **$32,637.95** **$685,377.00**

2. DEL ALCANCE, OBJETIVOS Y ENTREGABLES

Alcance:

C) El Organismo Intermedio coordinará la implementación de los cursos asignados a su área de influencia, con la mecánica descrita en los presentes **Términos de referencia.**

D) El Organismo Intermedio es el responsable de la contratación de espacios, equipos de proyección, alimentos, constancias de participación de los asistentes y la recolección de evidencias solicitadas por cada curso

.

Objetivo General:

Contribuir a garantizar el logro de los objetivos del **"**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)"coordinando las acciones del mismo para que éstas se desarrollen adecuadamente en tiempo y forma, costos, calidad y entregables comprometidos.

Objetivos específicos y principales actividades de la función del Organismo Intermedio:

2.2 Mecánica Operativa

2.5.14 Difusión de las actividades relacionadas con la implementación del PICCT, a través de los diferentes medios de comunicación y con material alusivo al mismo, por ejemplo: lonas, banners y todo lo necesario para dar mayor impacto al programa.

2.5.15 Apoyar, monitorear y trabajar en el proceso de convocatoria y comunicar a la SECTURC los avances y resultados del mismo;

2.5.16 Crear la logística para el desarrollo e impartición de los cursos, utilizando a los mejores proveedores en calidad, servicio, tiempo y costo de: impresión, coffe break, salas, equipo y materiales didácticos, entre otros.

2.5.17 Reclutar el personal capacitado para la exposición de los temas que garantice las mejores condiciones de impartición de conocimiento. El perfil mínimo de los instructores se sujetará a lo establecido en los Lineamientos del PICCT.

2.5.18 Incluir en cada uno de los cursos de capacitación que integran el PICCT, información relacionada con las medidas de prevención derivadas de la contingencia del virus de la influenza humana **AH1N1**

Cursos específicos: entendidos como los cursos dirigidos al personal operativo alineados a las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) que permiten la certificación de los participantes en las NTCL correspondientes. En lo referente a este apartado, el Organismo Intermedio deberá considerar que para la impartición de estos cursos de capacitación, los instructores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

COPIA COTEJADA

- Estar certificados en la NTCL de impartición de cursos de capacitación presenciales.
- Acreditar su formación con el certificado CONOCER vigente
- Acreditar experiencia, de al menos dos años, en la impartición de este tipo de cursos, con documentos probatorios (reconocimientos, constancias, cartas de recomendación, entre otros)
- Currícula de la empresa, instructor independiente o institución participante que incluya la relación de los clientes atendidos con servicios similares, con los datos correspondientes para corroborar la información proporcionada.
- **Cursos especializados.-** Los cursos especializados son aquellos que no están alineados a las normas técnicas de competencia laboral, dirigidos a prestadores de servicios independientes, mandos medios y gerenciales que contemplan diversas temáticas. Para la impartición de dichos cursos el organismo intermedio deberá tomar en cuenta lo siguiente:
- Currícula del instructor con una experiencia mínima de dos años en la impartición de este tipo de eventos.
- Contenido del curso (Carta Descriptiva ó Guía de Instrucción, Plan de sesión, Manual del Participante, instrumentos de evaluación), alineado a la NTCL de "Diseño de cursos de capacitación presenciales".
- Materiales Didácticos.-· Los materiales didácticos de todos los cursos a impartir, (Carta Descriptiva ó Guía de Instrucción, Plan de sesión, Manual del Participante, instrumentos de evaluación), deberán estar alineados a la NTCL de "Diseño de cursos de capacitación presenciales", los materiales, deberán conservarse por parte de las autoridades estatales de turismo como evidencia documental.
- Referente a los Diplomados de formación y cursos de actualización para guías de turistas:

c) Referente a los **Guías Generales y Guías Especializados en tema o Localidad;** el organismo intermedio deberá considerar lo siguiente:

Los cursos o diplomados deberán apegarse a lo señalado en la NOM 08 TUR 2002 (www.sectur.gob.mx).

En caso de ser una institución educativa deberá contar con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) vigente.

En caso de ser una empresa capacitadora deberá contar con el Registro como

Agente Capacitador Externo ante la STPS y contar con un convenio de Colaboración con una institución educativa para la aplicación de exámenes.

La institución educativa o empresa capacitadora deberá estar registrada en el Catálogo correspondiente de la SECTUR.

d) Referente a los **Guías Especializados en actividades específicas** el organismo intermedio deberá considerar lo siguiente:

Los cursos deberán apegarse a lo señalado en la NOM 09 TUR 2002 (www.sectur.gob.mx).

En caso de ser una institución educativa deberá contar con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) vigente.

En caso de ser una empresa capacitadora deberá contar con el Registro como Agente Capacitador Externo ante la STPS.

COPIA COTEJADA

La institución educativa o empresa capacitadora deberá estar registrada en el Catálogo correspondiente de la SECTUR.

Las iniciativas estatales son aquellas cuyos contenidos temáticos y mecanismos de impartición sólo son de utilidad en una región del país y/o su contenido satisface una necesidad muy específica de las empresas o individuos a capacitar.

El monto a pagar por dichos cursos deberá ser autorizado por el titular de la institución de turismo del estado, tomando como base las alternativas del **mercado y buscando siempre obtener la mejor relación costo/calidad.**

- En general, profesionales con nivel mínimo de licenciatura y evidencia de realizar posgrados en temas relacionados con Calidad y/o Administración de empresas y/o Turística.
- Acreditar que cuentan con alguna certificación en NTCL, que les permita guiar adecuadamente la implementación de los cursos.
- Garantizar su conocimiento de la problemática del Turismo en Veracruz, acreditando su experiencia en la atención y/o capacitación de empresas turísticas en el Estado de Veracruz.
- Dar de alta los expositores por curso a impartir a más tardar a los 5 días hábiles después de habérseles asignado el contrato, así como el currículo de cada uno de ellos donde se entregue copia de las evidencias profesionales que acrediten los puntos anteriormente señalados.

2.6 ***Coordinación de la programación de los cursos con los distintos destinos prioritarios identificados en la tabla anterior, cubriendo las siguientes actividades***:

2.6.1 Programación de los cursos.

2.6.2 Impartición de los cursos.

2.6.3 Confirmación con anticipación a la SECTURC de los expositores por cada curso.

2.6.4 Reservación de salas y equipos

2.6.5 Contar oportunamente con los materiales de los participantes (Materiales didácticos, listas de asistencia, reconocimientos, entre otros)

2.6.6 Programación de los entregables con la SECTURC, en una fecha no mayor a 10 días hábiles al término de cada curso.

2.7 ***Operación del Programa***

2.7.1 Constituir la coordinación entre SECTURC y las sedes de los Destinos Prioritarios asignados.

2.7.2 Impartir el curso con el temario previamente acordado con la SECTURC.

2.7.3 Asegurar que se recolecten en tiempo y forma las evidencias solicitadas para cada curso.

2.7.4 Crear y entregar las constancias de participación a cada participante por curso, al término de cada curso.

2.7.5 Aplicar un examen de evaluación inicial para identificar el conocimiento de los participantes, así como el mismo al final para medir el aprovechamiento de los participantes.

2.7.6 Levantar encuesta de satisfacción de cada participante, presentando su resultado en tabla, gráfico y con los respectivos comentarios y sugerencias de los participantes, acompañando estos resultados con los formatos de las encuestas originales.

COPIA COTEJADA

2.7.7 Tabla de resultado de las encuestas con su gráfico y reporte de las sugerencias realizadas.

2.7.8 Encuestas originales aplicadas.

2.7.9 Material didáctico utilizado por tipo de curso también separado por una hoja para su fácil identificación.

2.8 Cierre:

2.8.1 Reportar a la SECTURC el avance del desarrollo de los cursos inicialmente aprobados en el programa.

2.9 Entregables:

2.9.1 Presentar en una carpeta general a la SECTURC, las evidencias de la siguiente forma:

2.9.2 Rotulada en ambas caras y costado con la información del programa desarrollado, los destinos prioritarios atendidos, y los logos de la SECTURC y el organismo intermedio.

2.9.3 Primera hoja con el contenido de la carpeta, el cual invariablemente identificará 3 partes, siendo estas: 1.- resultados generales de todos los cursos, 2.- Evidencias por cada sede, 3.- Material didáctico utilizado por cada tipo de curso.

2.9.4 La primera parte identificará los resultados concentrados de todos los cursos de la siguiente forma:

2.9.5 Programa de cursos identificando fecha, destino prioritario y sede.

2.9.6 Tabla conteniendo número de participantes por curso, calificación promedio inicial, calificación promedio final, diferencia en %, así como los totales de cada columna.

2.9.7 Tabla concentrando los resultados de las encuestas de satisfacción de todos los cursos, con gráfico.

2.9.8 Conclusiones generales de los cursos.

2.9.9 En la segunda parte de la carpeta con separadores de hojas de color se presentarán las evidencias por cada sede, conteniendo:

2.9.10 Fotografías (cuando menos 4) donde se presente inauguración, desarrollo y entrega de constancia de participación, todas ellas con descripción al pie de la foto.

2.9.11 Lista de asistencia.

2.9.12 Tabla donde se identifique la sede, fecha, número de participantes, calificación inicial, final y aprovechamiento por participante, así como el promedio general obtenido.

2.9.13 CD conteniendo toda la información anterior, rotulado con la información del programa como: destino, fecha, logo de la SECTURC y del organismo intermedio.

COPIA COTEJADA

3. CONDICIONES EN QUE REALIZA EL TRABAJO:

3.1 TIEMPO: El plazo para la entrega y recopilación de las evidencias es el determinado en los presentes Términos de Referencia y en el cronograma de ejecución de los cursos presentado por el Organismo Intermedio y aprobado por la SECTURC.

3.2 SEDE: El Organismo Intermedio realizará la intervención únicamente en los destinos prioritarios asignados a el.

3.3 CONTRAPARTES: El Organismo Intermedio tendrá como contraparte en SECTURC al Líder ***Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística***, para realizar cuestiones de supervisión entrega de informes y reportes para la coordinación general del programa.

3.4 ENTREGAS: El Organismo Intermedio deberá realizar el envío impreso de los entregables, al Líder de Proyecto con la regularidad establecida en los Cronogramas de Trabajo. Toda la información debe ser presentada en la

forma aquí solicitada.

Forma de Pago al Organismo Intermedio:

En apego a los lineamientos vigentes del programa en su punto 1.8 que dice: "Para los casos en que la Entidad federativa establezca el monto que deberá pagar al organismo Intermedio a los consultores o instructores que contrate para brindar el servicio solicitado, el monto máximo que podrá pagarse al organismo intermedio por concepto de organización y administración (viáticos, pasajes, materiales e insumos, entre otros) **será el 5% del valor total del contrato**".

Así mismo la SECTURC en base a su experiencia sobre los costos de capacitación, en implementaciones de cursos de capacitación Turística y en el Programa Moderniza, establece los siguientes costos como máximos a pagar por cada tipo de curso, independiente al lugar donde este se desarrollo

Cursos Especializados

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	1	$1,265.00
2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	1	$1,495.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	1	$1,265.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
4	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
5	Pago al ponente del curso en horas	$570.00	$85.50	$655.50	8	$5,244.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$12,420.00**

COPIA COTEJADA

Cursos Específicos

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	2	$2,530.00
2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	2	$2,990.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	2	$2,530.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
6	Pago al ponente del curso en horas	$570.00	$85.50	$655.50	12	$7,866.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$19,067.00**

Cursos de Iniciativas Estatales

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	3	$3,795.00

COPIA COTEJADA

2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	3	$4,485.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,200.00	$180.00	$1,380.00	3	$4,140.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
6	Pago al ponente del curso en horas	$600.00	$90.00	$690.00	18	$12,420.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$27,991.00**

Diplomado: Norma NOM-08-TUR-2002

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$100.00	$15.00	$115.00	40	$4,600.00
2	Renta de salones por sesión de 6 hrs. c/u.	$90.00	$13.50	$103.50	40	$4,140.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$0.00	$0.00	$0.00		$0.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes	$120.00	$18.00	$138.00	15	$2,070.00

COPIA COTEJADA

	(promedio 15)					
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$680.00	$102.00	$782.00	1	$782.00
6	Pago a la Institución educativa por impartir el curso en horas	$90.00	$13.50	$103.50	322	$33,327.00
	TOTAL	**Total a facturar por el Diplomado**				**$44,919.00**

Curso de apoyo a Diplomado:

NOM-09-TUR-2002

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$350.00	$52.50	$402.50	14	$5,635.00
2	Renta de salones por sesión de 6 hrs. c/u.	$500.00	$75.00	$575.00	14	$8,050.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$0.00	$0.00	$0.00		$0.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 15)	$180.00	$27.00	$207.00	15	$3,105.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias	$680.00	$102.00	$782.00	1	$782.00

COPIA COTEJADA

	Fotografias					
	CD's					
	Documentación					
6	Pago a la Institución educativa por impartir el curso en horas	$250.00	$37.50	$287.50	40	$23,000.00
	TOTAL	**Total a facturar por Curso**				**$40,572.00**

La forma de pago llevará la siguiente secuencia:

3. A la firma del contrato se dispondrá del 50% de adelanto para cubrir los costos de los puntos 1 al 5 de la o las correspondientes tablas, según los cursos asignados.
4. El otro 50% se depositará al momento que se identifique que se haya ocupado el 50% otorgado.

La mecánica para el pago a los consultores y recibir el 5% el organismo intermedio el siguiente:

Secretaría de Turismo y Cultura

VAMOS BIEN
Y VIENE LO MEJOR
PARA GANAR EL FUTURO

VERACRUZ

REGLAS DE OPERACIÓN

DIRIGIDO A:	**Proveedores de Servicios Integrales para la aplicación del Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT) 2010.**			
NOMBRE DEL PROGRAMA:	Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística del Estado de Veracruz (PICCT) 2010			
DURACIÓN:	Fecha de inicio	Octubre 2010	Fecha de Término	Noviembre 2010

JUSTIFICACIÓN

Derivado de la aprobación del "Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT) 2010 en el Estado de Veracruz, se han autorizado recursos financieros por el Estado y la Federación en el esquema de "uno a uno" para la aplicación de ***50*** cursos de capacitación con la denominación de iniciativas estatales, ***20*** cursos de capacitación especializados, ***12*** cursos de capacitación específicos, así como la realización de ***1*** diplomado para la formación y certificación de guías de turistas especializados en temas específicos de carácter cultural, según la NOM-08-TUR-2002, en beneficio del sector para ser implementados en destinos turísticos prioritarios, pertenecientes a las regiones turísticas de la Entidad, en el marco de operación de los Convenios de Coordinación y Reasignación de Recursos para el Ejercicio Fiscal 2010. Es decir, **83** actividades en materia de capacitación, distribuidas, de acuerdo al proceso de licitación, a tres Proveedores de Servicios Integrales. Dichas acciones se esquematizan en el siguiente cuadro:

CURSO	NÚMERO DE CURSOS	DURACIÓN Y TIPO DE CURSO
Desarrollo del Producto Turístico	10	Iniciativa Estatal: 8 horas.
Comercialización del Producto Turístico	10	Iniciativa Estatal: 8 horas
Calidad y Competitividad Turística	10	Iniciativa Estatal: 8 horas
Administración de Empresas Turísticas	10	Iniciativa Estatal: 8 horas
Formación de instructores de la Cultura Turística	5	Iniciativa Estatal: 10 horas.
Curso para Baristas	5	Iniciativa Estatal: 21 horas
Calidad en el Servicio	10	Curso especializado: 8 horas
Cultura Turística para personal de Contacto	10	Curso especializado: 8 horas.
Atención a Comensales (alineado a las NTCL)	6	Curso específico:12 horas
Preparación de Alimentos, calidad en el servicio, con enfoque de desarrollo humano (alineado a las NTCL)	6	Curso específico: 12 horas
Diplomado para la certificación de Guías de turistas especializados en temas específicos de carácter cultural, según la NOM-08-TUR-2002	1	Diplomado: 322 horas.
TOTAL	83	

PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA Página 1

Curso de Calidad en el Servicio	Octubre	Sotavento	Boca Del Rio
Curso de Cultura Turística para Personal de Contacto	Octubre	De La Capital	Teocelo
Curso de Calidad en el Servicio	Octubre	Sotavento	Veracruz
Curso de Cultura Turística para Personal de Contacto	Octubre	De La Capital	Perote
Curso de Cultura Turística para Personal De Contacto	Octubre	Sotavento	Boca Del Rio
Curso De Calidad y Competitividad Turística	Octubre	Olmeca	Coatzacoalcos
Curso de Cultura Turística para Personal de Contacto	Octubre	Sotavento	Veracruz
Curso de Formación de Instructores de la Cultura Turística	Octubre	Olmeca	Coatzacoalcos
Curso de Calidad en el Servicio	Octubre	Olmeca	Coatzacoalcos
Calidad en el Servicio	Octubre	De La Capital	Coatepec
Curso de Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	Los Tuxtlas	San Andrés Tuxtla
Curso de Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	Sotavento	Veracruz
Curso de Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	De La Capital	Xalapa
Curso de Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	De La Capital	Perote
Curso de Calidad en el Servicio	Noviembre	Los Tuxtlas	San Andres Tuxtla
Curso de Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	De La Capital	Xico
Curso de Formación de Instructores de la Cultura Turística	Noviembre	Sotavento	Boca del Río
Curso de Cultura Turística para Personal de Contacto	Noviembre	Los Tuxtlas	San Andrés Tuxtla
Curso de Cultura Turística para Personal De Contacto	Noviembre	Olmeca	Coatzacoalcos
Curso De Calidad Y Competitividad Turística	Noviembre	De La Capital	Coatepec
Curso de Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	De La Capital	Teocelo
Calidad y Competitividad Turística	Noviembre	Totonaca	Papantla
Diplomado de Guías de Turistas Especializados en el Municipio de Coatepec, Según la NOM 08-TUR-2002. Ver.	Noviembre	De la Capital	Coatepec
Calidad en el Servicio	Noviembre	De La Capital	Teocelo

Secretaría de Turismo y Cultura

VAMOS BIEN
Y VIENE LO MEJOR
PARA GANAR EL FUTURO

VERACRUZ

TIPO DE CURSO	CANTIDAD
ESPECIALIZADO	20
DE INICIATIVA ESTATAL	15
DIPLOMADO SEGÚN LA NOM 08 TUR 2002	1

La calendarización antes expuesta se implementará en base a los costos, tomados de las propuestas realizadas por los Proveedores de Servicios Integrales y que esta Dirección General ha considerado adecuados, considerando que, en el caso de los cursos de iniciativas estatales, los lineamientos del programa definen lo siguiente

"El monto a pagar por dichos cursos deberá ser autorizado por el titular de la Institución de Turismo del Estado, tomando como base las alternativas del mercado y buscando siempre obtener la mejor relación costo/calidad".

MECANISMOS PARA LA INTEGRACION DE EVIDENCIAS POR PARTE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS INTEGRALES

1. ALCANCE, OBJETIVOS Y ENTREGABLES

Alcance:

A) El Proveedor de Servicios Integrales coordinará la implementación de los cursos asignados, con la mecánica descrita en las presentes **Reglas de Operación.**

B) El Proveedor de Servicios Integrales es el responsable de la contratación de espacios, equipos de proyección, servicio de café, constancias de participación a los asistentes y la recolección de evidencias solicitadas por cada curso mismos conceptos que se encuentran incluidos en los costos totales anteriormente señalados.

Objetivo General de los mecanismos para la integración de evidencias:

Garantizar el logro del objetivo del "Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT) 2010" coordinando las acciones para que éstas se desarrollen adecuadamente en tiempo y forma, costos, calidad y entregables comprometidos.

Principales funciones del Proveedor de Servicios Integrales para la entrega de evidencias:

2.-MECÁNICA OPERATIVA

2.1.-Difusión de las actividades relacionadas con la implementación del PICCT, a través de los diferentes medios de comunicación y con material alusivo al mismo.

2.2.-Apoyar, monitorear y trabajar en el proceso de convocatoria y comunicar a la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía los avances y resultados del mismo.

2.3.-Crear la logística para el desarrollo e impartición de los cursos, utilizando a los mejores proveedores en calidad, servicio, tiempo y costo

PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA Página 4

Términos de Referencia

Función	**Organismo Intermedio Sede Norte**			
Proyecto	**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística del Estado de Veracruz (PICCT)**			
Duración	**Fecha de inicio**	**06-08-09**	**Fecha de Término**	**31-12-09**

Los presentes **Términos de Referencia** se circunscriben a los lineamientos del **Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)**

I.- ANTECEDENTES

La Secretaría de Turismo del Gobierno Federal acordó con las entidades federativas, canalizar recursos de los Convenios de Coordinación a acciones en materia de capacitación y competitividad.

Para homologar calidad y garantizar el mayor impacto de las acciones a realizar en esta materia, la Dirección General de Servicios Turísticos de la SECTURC estableció los criterios para el desarrollo e implementación del PICCT, mediante los presentes Términos de Referencia.

1.9 Derivado de la aprobación del "**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT) del Estado de Veracruz",** se han autorizado recursos financieros por parte del Estado y de la Federación, en el esquema de **"uno a uno"** para la aplicación de **50** cursos de capacitación dirigidos a puestos específicos, **30** cursos de capacitación especializados, **10** cursos de capacitación con la denominación "iniciativas estatales" que, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos del PICCT se han titulado "Formación de Instructores de Cultura Turística"; **3** diplomados para la formación de guías de turistas según lo establecido en la NOM-08-TUR-2002 y **4** cursos de apoyo a diplomados para la formación de guías de turistas especializados según la NOM-09-TUR-2002, para beneficio del sector en destinos turísticos prioritarios, ubicados en las diez regiones turísticas de la Entidad, en el marco de operación de los convenios de coordinación y reasignación de recursos para el ejercicio fiscal 2009.

1.10 Este programa tiene como objetivo general: ***mejorar la calidad de los servicios turísticos a través de la formación y actualización del recurso humano del sector turismo, considerando la dinámica social que demanda contar con hombres y mujeres preparados, con vocación, actitud positiva, emprendedores y con una filosofía de vital importancia: la CALIDAD. Así como mejorar la interacción entre la comunidad receptora y el turista, que garantice la calidad de vivencia de los visitantes y su satisfacción completa.***

1.11 Como ya se mencionó, el programa se orienta principalmente a mejorar y fortalecer la calidad en los servicios turísticos que se ofrecen a turistas que visitan los destinos prioritarios del estado de Veracruz, mediante la impartición de los siguientes cursos de capacitación:

CURSO	NÚMERO DE CURSOS	DURACIÓN DEL CURSO
Administración de empresas turísticas	10	Curso especializado: 8 horas.
Preparación de Alimentos (alineado en las NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Preparación de bebidas, Calidad en el servicio (alineado en las NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio a comensales, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio de atención a cuartos y áreas públicas, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Servicio de atención al huésped, calidad en el servicio (alineado a NTCL)	10	Curso específico: 12 horas
Calidad en el Servicio	10	Curso especializado: 8 horas.
Cultura Turística para personal de Contacto	10	Curso especializado: 8 horas.

COPIA COTEJADA

Diplomado para formar Guía de turistas especializados en temas específicos de carácter cultural, según la NOM-08-TUR-2002	3	Diplomado: 322 horas. Guía Local.
Formación de instructores de la Cultura Turística	10	Iniciativas Estatales: 18 horas.
Curso de apoyo a Diplomado para Guías especializados en turismo de aventura según la NOM-09-TUR-2002	4	80 horas.
TOTAL	**97**	

1.12 El proceso para la impartición de los cursos de capacitación considera las siguientes actividades:

- Elaboración de una **"Cedula de contenido y alcances"** por curso que contenga:
- Nombre del curso, objetivo general y específicos de aprendizaje, población meta, número de horas de exposición, metodología (técnicas instruccionales) de la capacitación, contenido por tema principal, horas de aplicación, instrumentos de evaluación, tipo de exposición, objetivo del tema, lo que el participante deberá dominar al final de la exposición, material de exposición a utilizarse, manual del instructor, manual del participante, evidencia del desempeño a entregar. En general, los materiales didácticos de todos los cursos a impartir (carta descriptiva o guía de instrucción, plan de sesión manual del participante, instrumentos de evaluación, deberán estar alineados a la NTCL de Diseño de cursos de capacitación presenciales.
- Creación de la antología por cada tema, en apego al contenido y alcance que identifique la Secretaría de Turismo y Cultura.
- Los materiales que debe recibir cada participante en el curso son:
    - Antología del curso con los ejercicios y evidencias pre-armadas para su llenado por el participante.
- La impartición de los cursos se realizará de acuerdo a su especificación establecida en los lineamientos del PÍCCT, así como al formato y metodología de las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), donde así se solicite.

Para tal efecto, se anexa cronograma de actividades:

Zona Norte: Organismo intermedio CANIRAC Tuxpan

Nombre del Curso	**Fecha**	**Destino Prioritario**
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Octubre	**HUASTECA ALTA**
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	

COPIA COTEJADA

Nombre del Curso	Fecha	Destino Prioritario
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	**Diciembre**	PÁNUCO TAMIAHUA
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Noviembre	
1 Curso de Cultura turística para personal de contacto	Noviembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Octubre	**HUASTECA BAJA** TUXPAN
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	Noviembre	

Nombre del Curso	**Fecha**	**Destino Prioritario**
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Noviembre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Noviembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Noviembre	
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	**TOTONACA**
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	Noviembre	PAPANTLA, TECOLUTLA
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	

COPIA COTEJADA

Nombre del Curso	Fecha	Destino Prioritario
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Diciembre	
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Octubre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Octubre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Diciembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de Administración de empresas turísticas	Noviembre	
1 Curso de Preparación de alimentos con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Preparación bebidas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio alineado a NTCL	Octubre	**NAUTLA** TLAPACOYAN MARTINEZ DE LA TORRE
1 Curso de Servicio a comensales con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Servicio de atención a cuartos y áreas públicas con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a	Diciembre	

COPIA COTEJADA

Nombre del Curso	Fecha	Destino Prioritario
NTCL		
1 Curso Servicio de atención al huésped con enfoque de desarrollo humano, calidad en el servicio y alineado a NTCL	Noviembre	
1 Curso de Calidad en el servicio	Octubre	
1 Curso de Cultura Turística para personal de contacto	Diciembre	
1 Curso de Formación de instructores en Cultura Turística	Diciembre	
1 Curso de apoyo a Diplomado para formar guías de turistas especializados en turismo de aventura según la NOM-09-TUR-2002	Diciembre	

NUMERO DE CURSOS ESPECIFICOS	**20**
NUMERO DE CURSOS ESPECIALIZADOS	**12**
NUMERO DE CURSOS DE INICIATIVAS ESTATALES	**4**
NUMERO DE CURSOS DE APOYO A DIPLOMADOS SEGÚN LA NOM-09-TUR-2002	**1**
SUMA DE LAS 4 REGIONES QUE ABARCA LA SEDE NORTE **5% PARA EL ORGANISMO INTERMEDIO** **TOTAL**	**$682,916.00** ***$34,145.8*** **$717,061.8**

COPIA COTEJADA

2. DEL ALCANCE, OBJETIVOS Y ENTREGABLES

Alcance:

E) El Organismo Intermedio coordinará la implementación de los cursos asignados a su área de influencia, con la mecánica descrita en los presentes **Términos de referencia.**

F) El Organismo Intermedio es el responsable de la contratación de espacios, equipos de proyección, alimentos, constancias de participación de los asistentes y la recolección de evidencias solicitadas por cada curso

.

Objetivo General:

Contribuir a garantizar el logro de los objetivos del **"**Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística (PICCT)"coordinando las acciones del

mismo para que éstas se desarrollen adecuadamente en tiempo y forma, costos, calidad y entregables comprometidos.

Objetivos específicos y principales actividades de la función del Organismo Intermedio:

2.3 Mecánica Operativa

2.9.14 Apoyar, monitorear y trabajar en el proceso de convocatoria y comunicar a la SECTURC los avances y resultados del mismo;

2.9.15 Crear la logística para el desarrollo e impartición de los cursos, utilizando a los mejores proveedores en calidad, servicio, tiempo y costo de: impresión, coffe break, salas, equipo y materiales didácticos, entre otros.

2.9.16 Reclutar el personal capacitado para la exposición de los temas que garantice las mejores condiciones de impartición de conocimiento. El perfil mínimo de los instructores se sujetará a lo establecido en los Lineamientos del PICCT:

Cursos específicos: entendidos como los cursos dirigidos al personal operativo alineados a las Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) que permiten la certificación de los participantes en las NTCL correspondientes. En lo referente a este apartado, el Organismo Intermedio deberá considerar que para la impartición de estos cursos de capacitación, los instructores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar certificados en la NTCL de impartición de cursos de capacitación presenciales.
- Acreditar su formación con el certificado CONOCER vigente
- Acreditar experiencia, de al menos dos años, en la impartición de este tipo de cursos, con documentos probatorios (reconocimientos, constancias, cartas de recomendación, entre otros)
- Currícula de la empresa, instructor independiente o institución participante que incluya la relación de los clientes atendidos con servicios similares, con los datos correspondientes para corroborar la información proporcionada.
- **Cursos especializados.-** Los cursos especializados son aquellos que no están alineados a las normas técnicas de competencia laboral, dirigidos a prestadores de servicios independientes, mandos medios y gerenciales que contemplan diversas temáticas. Para la impartición de dichos cursos el organismo intermedio deberá tomar en cuenta lo siguiente:
- Currícula del instructor con una experiencia mínima de dos años en la impartición de este tipo de eventos.
- Contenido del curso (Carta Descriptiva ó Guía de Instrucción, Plan de sesión, Manual del Participante, instrumentos de evaluación), alineado a la NTCL de “Diseño de cursos de capacitación presenciales”.
- Materiales Didácticos.-· Los materiales didácticos de todos los cursos a impartir, (Carta Descriptiva ó Guía de Instrucción, Plan de sesión, Manual del Participante, instrumentos de evaluación), deberán estar alineados a la NTCL de “Diseño de cursos de capacitación presenciales”, los materiales, deberán conservarse por parte de las autoridades estatales de turismo como evidencia documental.

e) Referente a los **Guías Generales y Guías Especializados en tema o Localidad;** el organismo intermedio deberá considerar lo siguiente:

COPIA COTEJADA

• Los cursos o diplomados deberán apegarse a lo señalado en la NOM 08 TUR 2002 (www.sectur.gob.mx).

• En caso de ser una institución educativa deberá contar con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) vigente.

• En caso de ser una empresa capacitadora deberá contar con el Registro como Agente Capacitador Externo ante la STPS y contar con un convenio de Colaboración con una institución educativa para la aplicación de exámenes.

• La institución educativa o empresa capacitadora deberá estar registrada en el Catálogo correspondiente de la SECTUR.

f) Referente a los **Guías Especializados en actividades específicas** el organismo intermedio deberá considerar lo siguiente:

• Los cursos deberán apegarse a lo señalado en la NOM 09 TUR 2002 (www.sectur.gob.mx).

• En caso de ser una institución educativa deberá contar con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) vigente.

• En caso de ser una empresa capacitadora deberá contar con el Registro como Agente Capacitador Externo ante la STPS.

• La institución educativa o empresa capacitadora deberá estar registrada en el catálogo correspondiente de la SECTUR.

Las iniciativas estatales son aquellas cuyos contenidos temáticos y mecanismos de impartición sólo son de utilidad en una región del país y/o su contenido satisface una necesidad muy específica de las empresas o individuos a capacitar.

El monto a pagar por dichos cursos deberá ser autorizado por el titular de la institución de turismo del estado, tomando como base las alternativas del mercado y buscando siempre obtener la mejor relación costo/calidad.

- En general, profesionales con nivel mínimo de licenciatura y evidencia de realizar posgrados en temas relacionados con Calidad y/o Administración de empresas y/o Turística.
- Acreditar que cuentan con alguna certificación en NTCL, que les permita guiar adecuadamente la implementación de los cursos.
- Garantizar su conocimiento de la problemática del Turismo en Veracruz, acreditando su experiencia en la atención y/o capacitación de empresas turísticas en el Estado de Veracruz.
- Dar de alta los expositores por curso a impartir a más tardar a los 5 días hábiles después de habérseles asignado el contrato, así como el currículo de cada uno de ellos donde se entregue copia de las evidencias profesionales que acrediten los puntos anteriormente señalados.

2.10 ***Coordinación de la programación de los cursos con los distintos destinos prioritarios identificados en la tabla anterior, cubriendo las siguientes actividades***:

2.10.1 Programación de los cursos.

2.10.2 Impartición de los cursos.

COPIA COTEJADA

2.10.3 Confirmación con anticipación a la SECTURC de los expositores por cada curso.

2.10.4 Reservación de salas y equipos

2.10.5 Contar oportunamente con los materiales de los participantes (Materiales didácticos, listas de asistencia, reconocimientos, entre otros)

2.10.6 Programación de los entregables con la SECTURC, en una fecha no mayor a 10 días hábiles al término de cada curso.

2.11 ***Operación del Programa***

2.11.1 Constituir la coordinación entre SECTURC y las sedes de los Destinos Prioritarios asignados.Impartir el curso con el temario previamente acordado con la SECTURC.

2.11.2 Asegurar que se recolecten en tiempo y forma las evidencias solicitadas para cada curso.

2.11.3 Crear y entregar las constancias de participación a cada participante por curso, al término de cada curso.

2.11.4 Aplicar un examen de evaluación inicial para identificar el conocimiento de los participantes, así como el mismo al final para medir el aprovechamiento de los participantes.

2.11.5 Levantar encuesta de satisfacción de cada participante, presentando su resultado en tabla, gráfico y con los respectivos comentarios y sugerencias de los participantes, acompañando estos resultados con los formatos de las encuestas originales.

2.11.6 Tabla de resultado de las encuestas con su gráfico y reporte de las sugerencias realizadas.

2.11.7 Encuestas originales aplicadas.

2.11.8 Material didáctico utilizado por tipo de curso también separado por una hoja para su fácil identificación.

2.12 Cierre:

2.12.1 Reportar a la SECTURC el avance del desarrollo de los cursos inicialmente aprobados en el programa.

2.13 Entregables:

2.13.1 Presentar en una carpeta general a la SECTURC, las evidencias de la siguiente forma:

2.13.2 Rotulada en ambas caras y costado con la información del programa desarrollado, los destinos prioritarios atendidos, y los logos de la SECTURC y el organismo intermedio.

2.13.3 Primera hoja con el contenido de la carpeta, el cual invariablemente identificará 3 partes, siendo estas: 1.- resultados generales de todos los cursos, 2.- Evidencias por cada sede, 3.- Material didáctico utilizado por cada tipo de curso.

2.13.4 La primera parte identificará los resultados concentrados de todos los cursos de la siguiente forma:

2.13.5 Programa de cursos identificando fecha, destino prioritario y sede.

COPIA COTEJADA

2.13.6 Tabla conteniendo número de participantes por curso, calificación promedio inicial, calificación promedio final, diferencia en %, así como los totales de cada columna.

2.13.7 Tabla concentrando los resultados de las encuestas de satisfacción de todos los cursos, con gráfico.

2.13.8 Conclusiones generales de los cursos.

2.13.9 En la segunda parte de la carpeta con separadores de hojas de color se presentarán las evidencias por cada sede, conteniendo:

2.13.10 Fotografías (cuando menos 4) donde se presente inauguración, desarrollo y entrega de constancia de participación, todas ellas con descripción al pie de la foto.

2.13.11 Lista de asistencia.

2.13.12 Tabla donde se identifique la sede, fecha, número de participantes, calificación inicial, final y aprovechamiento por participante, así como el promedio general obtenido.

2.13.13 CD conteniendo toda la información anterior, rotulado con la información del programa como: destino, fecha, logo de la SECTURC y del organismo intermedio.

3. CONDICIONES EN QUE REALIZA EL TRABAJO:

TIEMPO: El plazo para la entrega y recopilación de las evidencias es el determinado en los presentes Términos de Referencia y en el cronograma de ejecución de los cursos presentado por el Organismo Intermedio y aprobado por la SECTURC.

3.2 SEDE: El Organismo Intermedio realizará la intervención únicamente en los destinos prioritarios asignados a el.

3.3 CONTRAPARTES: El Organismo Intermedio tendrá como contraparte en SECTURC al Líder ***Programa Integral de Capacitación y Competitividad Turística***, para realizar cuestiones de supervisión entrega de informes y reportes para la coordinación general del programa.

3.4 ENTREGAS: El Organismo Intermedio deberá realizar el envío impreso de los entregables, al Líder de Proyecto con la regularidad establecida en los Cronogramas de Trabajo. Toda la información debe ser presentada en la forma aquí solicitada.

Forma de Pago al Organismo Intermedio: En apego a los lineamientos vigentes del programa en su punto 1.8 que dice: “Para los casos en que la Entidad federativa establezca el monto que deberá pagar al organismo Intermedio a los consultores o instructores que contrate para brindar el servicio solicitado, el monto máximo que podrá pagarse al organismo intermedio por concepto de organización y administración (viáticos, pasajes, materiales e insumos, entre otros) **será el 5% del valor total del contrato**”.Así mismo la SECTURC en base a su experiencia sobre los costos de capacitación, en implementaciones de cursos de capacitación Turística y en el Programa Moderniza, establece los siguientes costos como máximos a pagar por cada tipo de curso, independiente al lugar donde este se desarrolle:

COPIA COTEJADA

Cursos Especializados

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	1	$1,265.00
2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	1	$1,495.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	1	$1,265.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
4	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
5	Pago al ponente del curso en horas	$570.00	$85.50	$655.50	8	$5,244.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$12,420.00**

COPIA COTEJADA

Cursos Específicos

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	2	$2,530.00

2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	2	$2,990.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	2	$2,530.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
6	Pago al ponente del curso en horas	$570.00	$85.50	$655.50	12	$7,866.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$19,067.00**

Cursos de Iniciativas Estatales

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$1,100.00	$165.00	$1,265.00	3	$3,795.00
2	Salón y coffe breake para 20 personas en promedio	$1,300.00	$195.00	$1,495.00	3	$4,485.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$1,200.00	$180.00	$1,380.00	3	$4,140.00

COPIA COTEJADA

4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 20)	$120.00	$18.00	$138.00	20	$2,760.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias Fotografias CD's Documentación	$340.00	$51.00	$391.00	1	$391.00
6	Pago al ponente del curso en horas	$600.00	$90.00	$690.00	18	$12,420.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso**				**$27,991.00**

Diplomado: Norma NOM-08-TUR-2002

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$100.00	$15.00	$115.00	40	$4,600.00
2	Renta de salones por sesión de 6 hrs. c/u.	$90.00	$13.50	$103.50	40	$4,140.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$0.00	$0.00	$0.00		$0.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 15)	$120.00	$18.00	$138.00	15	$2,070.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias	$680.00	$102.00	$782.00	1	$782.00

COPIA COTEJADA

	Fotografias					
	CD's					
	Documentación					
6	Pago a la Institución educativa por impartir el curso en horas	$90.00	$13.50	$103.50	322	$33,327.00
	TOTAL	**Total a facturar por el Diplomado**				**$44,919.00**

Curso de apoyo a Diplomado:

NOM-09-TUR-2002

No.	Concepto	Costo	IVA	Subtotal	No.	Totales
1	Equipo de proyección Lap top, cañón, pantalla y equipo de sonido	$350.00	$52.50	$402.50	14	$5,635.00
2	Renta de salones por sesión de 6 hrs. c/u.	$500.00	$75.00	$575.00	14	$8,050.00
3	Viáticos por movimiento del consultor	$0.00	$0.00	$0.00		$0.00
4	Material didáctico (engargolado) a entregar a los participantes (promedio 15)	$180.00	$27.00	$207.00	15	$3,105.00
5	Carpetas para la empresa y entrega de evidencias	$680.00	$102.00	$782.00	1	$782.00
	Fotografias					
	CD's					
	Documentación					

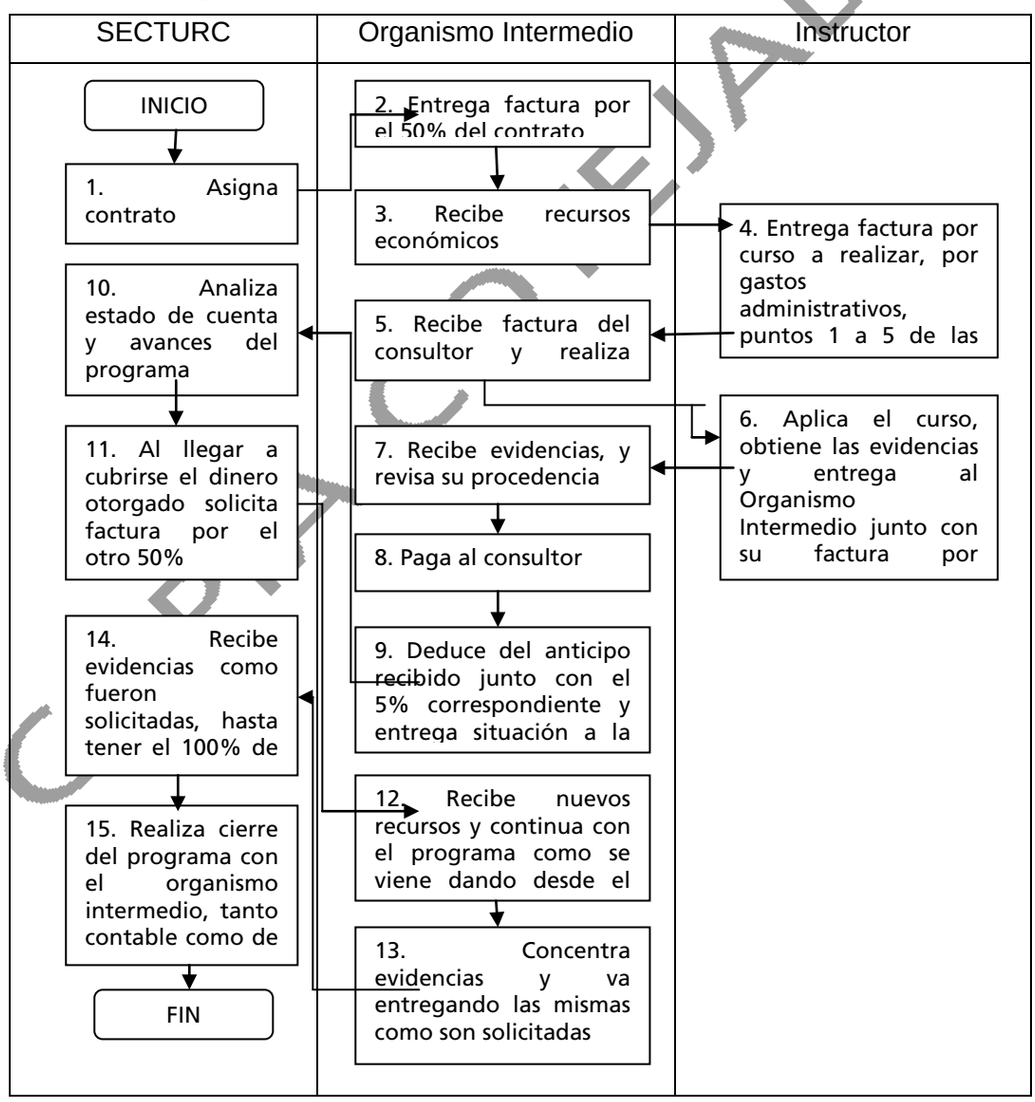
COPIA COTEJADA

6	Pago a la Institución educativa por impartir el curso en horas	$250.00	$37.50	$287.50	80	$23,000.00
	TOTAL	**Total a facturar por curso de apoyo a Diplomado**				**$40,572.00**

La forma de pago llevará la siguiente secuencia:

5. A la firma del contrato se dispondrá del 50% de adelanto para cubrir los costos de los puntos 1 al 5 de la o las correspondientes tablas, según los cursos asignados.
6. El otro 50% se depositará al momento que se identifique que se haya ocupado el 50% otorgado.

La mecánica para el pago a los consultores y recibir el 5% el organismo intermedio el siguiente:



De las transcripciones, las cuales correspondes a la ampliación de respuesta que la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado, en cumplimiento al requerimiento que le fuera formulado en el acuerdo admisorio de fecha diez de agosto del presente año; se precisan dos aspectos fundamentales, el primero de ellos es que el

sujeto obligado mediante la información detalla anteriormente, pretende dar contestación por igual a las solicitudes de información que fueran presentadas por la revisionista con número de folio 00415611, 00415811 y 00417111, percatándonos que por su contenido esta solo guarda relación con la primera de las solicitudes de información bajo el folio 00415611, por lo que no puede ser tomada en cuenta como ampliación de respuesta en lo referente a los folios 00415811 y 00417111; el segundo aspecto versa sobre el contenido de la misma y el agravio hecho valer por la revisionista en su recurso de revisión con número de folio RR00027611, toda vez que en el mismo manifestó que no recibió la lista de empresas o personas que impartieron los cursos, foros, talleres, seminarios y diplomados; y de la información planteada únicamente se observa en que consiste en los programas Integrales de Capacitación y Competitividad Turística del Estado de Veracruz y lo que ello engloba, sin hacer mención de quienes los impartieron, hecho que es lo que le causa agravio a la ahora recurrente y que por esta vía se hace valer el derecho de acceso a la información que le confiere nuestra Carta Magna, así como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Lo anterior es así, y al existir manifestación unilateral por parte de la Secretaria de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado, al emitir contestación a la solicitud de información con fecha cuatro de agosto del presente año, así como con su ampliación de respuesta que obran en el expediente a fojas de la 68 a la 336 del sumario, la cuales se correlacionan por su contenido, hacen prueba plena de que dicha Secretaría cumplió con su función de llevar a cabo la impartición de diversos cursos relacionados con la rama del turismo, y que con independencia de no haber sido el personal de la propia Secretaría quien ejecutara directamente los mismos, esta debe tener el control sobre qué persona moral o física fue contratada para llevarlos a cabo; toda vez que esta acción se trata de una actividad derivada de la norma jurídica contenida en el numeral 32 bis de Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado. Por ello, la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado, se encuentra obligado a proporcionarle a la recurrente el nombre de quienes fueron quienes impartieron los cursos que sustenta en sus respuestas.

Por lo que respecta a lo peticionado en la solicitud de información con número de folio 00415811, el sujeto obligado emite su respuesta en fecha tres de agosto del presente año, misma que ha quedado descrita en el presente Considerando, y una vez que este Instituto realizara una consulta a la página www.sectur.gob.mx, en el link de Transparencia, no existe tal fracción XI, toda vez que este portal corresponde a la Secretaria de Turismo del Gobierno Federal, por lo que es válido lo manifestado por la recurrente en el agravio de su recurso de revisión con folio RR00027711, ya que en ese portal no iba a encontrar dicha fracción.

Sin embargo, como Órgano encargado en el Estado de regular el derecho de acceso a la información, se consulto el portal que si corresponde a la Secretaria de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado bajo el link http://portal.veracruz.gob.mx/portal/page?_pageid=1178,4320629&_dad=portal&_schema=PORTAL, en donde dentro de su apartado de Transparencia si obra inserta la fracción XI del numeral 8 de la Ley de la

COPIA COTEJADA

Materia, misma que en suplencia de la queja, debió remitir la Secretaría a la revisionista para que obtuviera respuesta a su petición. Sin embargo, a dicha fracción la componen los siguientes archivos:

- Informe Turismo y Cultura 2010
- Informe de Gobierno 2009
- Informe de Gobierno 2008
- Informe Turismo y Cultura 2007
- Anexo Estadístico Turismo y Cultura 2007
- Comparecencia 2007
- Informe de Gobierno 2006
- Informe de 1000 días de Trabajo

De los cuales, se pudo observar, no se encuentra contenida la información bajo los términos precisados por la revisionista en su solicitud de información con número de folio 00415811, en cuanto a que desea la relación de viajes de familiarización especificando destinos, fechas y relación detallada de los participantes. Sin embargo de su contenido se aprecia que en efecto la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía en cumplimiento de la fracción XIV del numeral 32 de la Ley Orgánica aplicativa, establece como atribución del Secretario promover los atractivos culturales y naturales de la Entidad, instrumentando acciones con los sectores público y privado y a través de los medios de comunicación, a efecto de incrementar el flujo de turistas, ampliar su estadía e incrementar la derrama económica consecuente, atribución que se encuentra reflejada en los diversos informes presentados por la Secretaria de Turismo, Cultura y Cinematografía en donde se habla acerca de viajes que se conceden a diversos medios de comunicación nacionales e internacionales con la finalidad de que una mayor difusión en la materia al Estado; pero dicha información tampoco da contestación en los términos que fuera requerida. Por ello, es que al tratarse información generada por el presente sujeto obligado, la cual guarda mayor vinculación con la aplicación del presupuesto y no con los informes emitidos por el titular de dicha Dependencia, el presente sujeto obligado deberá emitir contestación al presente punto debidamente fundada y motivada.

Por otra parte, en relación a que la información relativa a los gastos erogados por tal concepto se encuentran publicados en la página www.sefiplan.gob.mx, al realizar una consulta a la misma, se encuentra publicada información de manera generalizada a todas las entidades que integran el Gobierno Estatal, por lo que difícilmente se puede obtener de manera concreta los gastos ejercidos por el concepto que se aplica en la presente solicitud de información.

Finalmente, por lo que respecta a lo peticionado en la solicitud de información con folio 00417111, y la respuesta otorgada por el presente sujeto obligado, se acontece de manera por igual, lo relativo a la respuesta de la solicitud de información con folio 00415811, toda vez que se remite a un portal electrónico que no corresponde al correcto.

No obstante lo anterior, al realizarse una consulta al Informe de Gobierno del año 2006, en el apartado de Turismo y Cultura en el punto 3. Convenios de coordinación y reasignación de recursos, obra la información relativa a que durante ese año se formalizaron 4 convenios de cooperación por 13.1 millones de pesos con el Consejo de Promoción

COPIA COTEJADA

Turística de México. En ellos, el Fideicomiso Público del Impuesto por la Prestación de Servicios de Hospedaje aportó 5 millones y el Consejo de Promoción Turística 5 millones. De igual importancia resulta la inclusión del Grupo ADO a través de su filial Ticket Bus con una aportación de 1.7 millones de pesos, de Mexicana de Aviación con 750 mil pesos, InterJet con 340 mil pesos y Aeroméxico con 350 mil pesos. Cabe resaltar que estos convenios son exclusivamente para promocionar la venta dura de destinos; es decir, ofertar paquetes con apoyo de los operadores turísticos y hoteleros con la finalidad de incrementar la promoción turística de los destinos a través de tours, descuentos especiales en hospedaje, transportación, alimentos y seguros de viaje. Lo que nos da la motivación para determinar que en efecto es información que en su momento fue generada por el sujeto obligado, por lo que con independecia de haber sido precisada la misma por este Consejo General y no por la propia Secretaría, deberá emitir contestación a la presente solicitud de información conforme a lo requerido, toda vez que de su contenido no se aprecian las erogaciones realizadas para su cumplimiento.

Lo anterior es así, porque si bien es cierto el derecho de acceso a la información impone a los sujetos obligados de la Ley 848 a publicar y transparentar sus actos así como permitir el acceso a la información que generan, resguardan y archivan también tutela el derecho de las personas de conocer dicha información, teniendo como limitantes en razón de intereses federales, estatales o municipales, siendo estos limitantes por intereses sociales o en protección a la persona. Por lo que al no ser un derecho absoluto debe tenerse presente que lo que se procura es el evitar una antinomia entre las disposiciones que regulan el acceso a la información y las que tutelan y protegen los intereses nacionales, estatales o municipales, sociales o de la persona, siendo justamente estas limitantes las que generan o propician que en este caso la Ley de Transparencia y Acceso a la Información dentro de su artículado prevea la protección de la información que se debe reservar de manera temporal por actualizar alguna de las hipótesis, o restringir por ser confidencial de manera permanente tutelando y protegiendo a las personas, sus datos personales, su intimidad y privacidad. Por lo que el derecho a la información no puede ser garantizado indiscriminadamente en todos los casos, por lo que esta Ley 848 además de normar los lineamientos de accesar a la información con independencia de la modalidad en que se genere, también contiene disposiciones que imponen tanto a este Instituto como Órgano Garante, como a los sujetos obligados contenidos en el numeral 5 de la Ley en comento: el proteger, resguardar, custodiar y conservar la secrecía de la información que así corresponda.

En consecuencia de las promociones que obran en el expediente que van de la foja 1 a la 375 material probatorio aportado por las partes y de las actuaciones mencionadas con antelación y que obran en el expediente adminiculado entre si y valoradas en su conjunto, documentales con pleno valor probatorio en términos del contenido de los artículos 33, 38, 39, 40 y del 47 al 55 de los Lineamientos Generales para regular el procedimiento de substanciación del Recurso de Revisión, este Consejo General determina que son **FUNDADOS** los agravios hechos valer por la recurrente, por lo que con apoyo en lo previsto en la fracción III del artículo 69 de la Ley de Transparencias vigente, se **MODIFICAN** las respuestas emitidas por la Secretaría de

COPIA COTEJADA

Turismo, Cultura y Cinematografía en fechas dos, tres y veintidós de agosto del dos mil once, en consecuencia, se **ORDENA** a dicho sujeto obligado, dar respuesta a las solicitudes de información con números de folio 00415611, 00415811 y 00417111, dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente al en que surta efectos la notificación de la presente resolución, en términos del presente Considerando.

De conformidad con lo previsto por el artículo 73 de la Ley de la materia, 10 de la Ley del Juicio de Protección de Derechos Humanos del Estado de Veracruz y 74 fracción VIII de los Lineamientos aplicables a este procedimiento, se informa al recurrente, que la presente resolución podrá ser combatida a través del Juicio de Protección de Derechos Humanos ante la Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia del Estado, en un plazo de treinta días hábiles, contados a partir del siguiente al en que surta efectos la notificación de la presente resolución.

Quinto. De conformidad con el artículo 67, fracción V de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, como sujeto obligado, debe promover la máxima publicidad de sus actos, dentro de los que se encuentran hacer públicas las resoluciones que se emitan en los recursos de los que conozca, por ello se hace del conocimiento de la promovente que cuenta con un plazo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente hábil, en que se notifique la presente resolución, para que manifieste si autoriza o no la publicación de sus datos personales, en el entendido que de no hacerlo así se tendrá por negativa su publicación, lo anterior con fundamento en el ACUERDO CG/SE-522/15/10/2010 emitido por el Consejo General de este Instituto por el que se adiciona y reforman los Lineamientos Generales para Regular el Procedimiento de Substanciación del Recurso de Revisión en el artículo 74 fracción V y IX, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha veinticinco de octubre de dos mil diez.

En términos de lo previsto por el artículo 43 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, reformado por Decreto número 262 publicado en la Gaceta Oficial del Estado número extraordinario 203 de fecha cinco de julio de dos mil once, artículo tercero transitorio del citado Decreto, 16 fracción XX del Reglamento Interior del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, 76 y 81 de los Lineamientos Generales para Regular el Procedimiento de Substanciación del Recurso de Revisión, notifíquese la presente resolución por conducto de los actuarios designados y dese seguimiento a la misma en términos de las disposiciones legales vigentes.

Por lo expuesto y fundado, el Pleno del Consejo General del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información

COPIA COTEJADA

R E S U E L V E

PRIMERO. son **FUNDADOS** los agravios hechos valer por la recurrente, por lo que con apoyo en lo previsto en la fracción III del artículo 69 de la Ley de Transparencias vigente, se **MODIFICAN** las respuestas emitidas por la Secretaría de Turismo, Cultura y Cinematografía en fechas dos, tres y veintidós de agosto del dos mil once, en consecuencia, se **ORDENA** a dicho sujeto obligado, dar respuesta a las solicitudes de información con números de folio 00415611, 00415811 y 00417111, dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir del siguiente al en que surta efectos la notificación de la presente resolución, en términos del presente Considerando.

SEGUNDO. Notifíquese a las partes vía sistema infomex-veracruz, a la recurrente en la cuenta de correo electrónico autorizado, por lista de acuerdos fijada en los estrados y por oficio a la Secretaria de Turismo, Cultura y Cinematografía del Estado de Veracruz, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 72 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave en relación con los numerales 32 y en relación con el ACUERDO CG/SE-359/10/11/2008 emitido por el Consejo General del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, se hace del conocimiento de la parte promovente, que dentro del plazo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente hábil, en que se notifique la presente podrá manifestar si autoriza la publicación de sus datos personales, en el entendido que de no hacerlo así, se tendrá por negativa su publicación.

Asimismo, hágase del conocimiento de la promovente que la resolución pronunciada puede ser combatida a través del Juicio de Protección de Derechos Humanos ante la Sala Constitucional del Tribunal Superior de Justicia del Estado, en términos de lo que establece el artículo 10 de la Ley del Juicio de Protección de Derechos Humanos del Estado de Veracruz.

TERCERO Hágasele saber al recurrente que deberá informar a este Instituto, si se permitió el acceso a la información o fue entregada y recibida la misma en los términos indicados en este fallo, en el entendido de que de no hacerlo, existirá la presunción que la resolución ha sido acatada; lo que deberá realizar dentro del plazo de tres días hábiles posteriores al en que el sujeto obligado cumpla con el presente fallo o de que fenezca el plazo otorgado para su cumplimiento, mediante escrito en el que precise el número de expediente del recurso de revisión y al que, preferentemente, acompañe el oficio del sujeto obligado mediante el cual entregó la información y acusó de recibida la misma.

CUARTO. Se ordena al sujeto obligado, informe por escrito a este Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, el cumplimiento de la presente resolución, en un término de tres días hábiles posteriores al en que se cumpla. El incumplimiento de la resolución dará lugar a la aplicación del procedimiento a que se refiere el Título Cuarto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

COPIA COTEJADA

QUINTO. En términos de lo previsto por el artículo 43 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, reformado por Decreto número 262 publicado en la Gaceta Oficial del Estado número extraordinario 203 de fecha cinco de julio de dos mil once, artículo tercero transitorio del citado Decreto, 16 fracción XX del Reglamento Interior del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, 76 y 81 de los Lineamientos Generales para Regular el Procedimiento de Substanciación del Recurso de Revisión, notifíquese la presente resolución por conducto de los actuarios designados y dese seguimiento a la misma en términos de las disposiciones legales vigentes.

Así lo resolvieron por **unanimidad** de votos los integrantes del Consejo General o Pleno del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información, Rafaela López Salas, a cuyo cargo estuvo la ponencia, José Luis Bueno Bello y Luis Ángel Bravo Contreras, en sesión pública extraordinaria celebrada el día tres de octubre de dos mil once, por ante el Secretario de Acuerdos, Fernando Aguilera de Hombre, con quien actúan y da fe.

Rafaela López Salas
Consejera Presidente

José Luis Bueno Bello
Consejero

Luis Ángel Bravo Contreras
Consejero

Fernando Aguilera de Hombre
Secretario de Acuerdos

COPIA COTEJADA