

## JORNADA PARA LA PRODUCTIVIDAD

**17-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Turismo (SECTUR), organizar una *Jornada para promover las mejores prácticas de productividad de hoteles y restaurantes (Jornada para la productividad)* de los Pueblos Mágicos del país, comenzando por San Cristóbal de las Casas en Chiapas, generar un autodiagnóstico y así propiciar que las empresas del sector gastronómico y turístico accedan a la oferta pública de programas para las mejoras en gestión empresarial, formación de capital humano, inversión en equipamiento, entre otros temas relevantes.

### Para este propósito se recomienda a la SECTUR:

1. Integrar un grupo de trabajo, compuesto por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Economía (SE), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), Nacional Financiera (NAFIN), el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT), la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT), el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, el Secretariado Técnico del CNP y los actores y autoridades locales que resulten pertinentes para llevar a cabo la *Jornada para la productividad* en San Cristóbal de las Casas.
2. Coordinar la construcción de un plan de trabajo con los participantes para la realización de la *Jornada para la productividad*.
3. Convocar formalmente a la *Jornada para la productividad* a los hoteles y restaurantes de San Cristóbal de las Casas.
4. El primer día de la *Jornada para la productividad*, organizar la aplicación del cuestionario de autodiagnóstico de la recomendación **16-PYMES-AGT-210317**.
5. Realizar expedientes individuales de los hoteles y restaurantes que realizaron el autodiagnóstico el primer día de la *Jornada para la productividad*.

6. Vincular las necesidades de cada una de las empresas a las herramientas y apoyos del gobierno federal que resulten pertinentes.
7. En un segundo día de la *Jornada para la productividad*, presentar de manera focalizada, de acuerdo con las necesidades identificadas, las herramientas y apoyos del gobierno federal a los hoteles y restaurantes que realizaron el cuestionario de autodiagnóstico el primer día de la *Jornada para la productividad*.
8. Convocar y coordinar las reuniones del grupo de trabajo, así como dar seguimiento a los acuerdos establecidos.
9. Entregar al Secretariado Técnico del CNP el diagnóstico por empresa que contenga sus necesidades de gestión empresarial, formación de recursos humanos, financiamiento, tecnologías de la información, mercadotecnia, entre otros temas.
10. Entregar en la *Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas, que se detallará en la recomendación 18-PYMES-AGT-210317, los expedientes de las empresas que participaron en el autodiagnóstico.

**Para este propósito se recomienda a las dependencias y entidades del grupo de trabajo:**

1. Colaborar con SECTUR en la construcción del plan de trabajo para realizar la *Jornada para la productividad* en San Cristóbal de las Casas en Chiapas.
2. Apoyar en la organización, logística y difusión de la *Jornada para la productividad*, exponiendo claramente cada uno de los programas y requisitos de la oferta pública para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes.
3. Facilitar apoyo logístico y servicios de acompañamiento, así como apoyar con la difusión en San Cristóbal de las Casas en Chiapas.
4. A través de la *Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes*, dar seguimiento a las solicitudes de hoteles y restaurantes a los diferentes programas relevantes y, en caso de que los solicitantes no cubran con los requisitos de las convocatorias o programas, dar retroalimentación por escrito que les permita fortalecer sus próximas solicitudes.
5. En coordinación con la dependencia responsable de la *Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes*, desarrollar un calendario de seguimiento y acompañamiento técnico que incluya:
  - a. Fechas en las que cada dependencia y/o sus delegados visitarán nuevamente San Cristóbal de las Casas para brindar mayor información sobre los requisitos para aplicar a los apoyos disponibles para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes.

- b. Las fechas en las que se brindará asistencia técnica sobre el proceso de solicitud y un recordatorio de los momentos más importantes de dicho proceso.
- c. Fechas límite en que los restaurantes y hoteles interesados pueden aplicar a las convocatorias que resulten pertinentes.

**Para este propósito se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, la COPARMEX, la CONCAMIN, la CANIRAC y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Convocar a la *Jornada para la productividad* a sus hoteles y restaurantes agremiados, con particular atención en aquellos que participaron en la recomendación **01-PYMES-AGT-210317**.
2. Apoyar en la organización, logística y difusión de la *Jornada para la productividad*.
3. Brindar acompañamiento para la integración de los expedientes que se requieran para los programas relevantes a los restaurantes y hoteles que atiendan a la *Jornada para la productividad*.
4. Proporcionar el espacio físico pertinente para que cada una de las dependencias y entidades que forman parte de la *Jornada para la productividad* puedan instalar un módulo para presentar cada uno de sus programas.

#### **Indicadores de desempeño**

- 1) Plan de trabajo validado por todos los integrantes del grupo (marzo 2017).
- 2) Realización de la *Jornada para la productividad* en San Cristóbal de las Casas (abril 2017).
- 3) Expedientes de los hoteles y restaurantes que realizaron el autodiagnóstico el primero día de la *Jornada para la productividad* (abril 2017)
- 4) Número de restaurantes y hoteles que participan en la *Jornada para la productividad* (abril 2017).
- 5) Número de solicitudes para recibir el apoyo a los programas ofrecidos (abril 2017).
- 6) Número de herramientas o beneficios del gobierno federal otorgados a hoteles y restaurantes de San Cristóbal de las Casas en Chiapas (diciembre 2017)

## VENTANILLA DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE HOTELES Y RESTAURANTES

**18-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Economía (SE), a través del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) y sus delegaciones federales, de manera conjunta con aquellas dependencias que resulten pertinentes y sus delegados, extender la oferta de servicios y soluciones para hoteles y restaurantes, a través de los Puntos de la Red de Apoyo al Emprendedor en el estado de Chiapas, de manera que les permita acceder a los programas de apoyos que ofrece la Red de Apoyo al Emprendedor (RAE), además de gestionar y facilitar talleres empresariales de los Aliados de la RAE y aquellas dependencias que participaron de la *Jornada para la Productividad*.

**Para este propósito se recomienda a la SE, a través del INADEM y sus delegados federales:**

1. A través de los Puntos de la Red de Apoyo al Emprendedor en el estado de Chiapas, extender la oferta de servicios y soluciones para hoteles y restaurantes que les permita acceder a los programas de apoyo que ofrece la RAE, además de gestionar y facilitar talleres empresariales de los Aliados de la RAE y aquellas dependencias que participaron de la *Jornada para la Productividad*, de manera que el Punto de la Red de Apoyo al Emprendedor en San Cristóbal de las Casas pueda *fungir como una Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes*.
2. Convocar a los miembros del grupo de trabajo de la *Jornada para la productividad*, con particular atención a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), Nacional Financiera (NAFIN), el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT) y/o sus delegados y los delegados dichas dependencias de aquellas que resulten pertinentes, a las reuniones de trabajo que resulten pertinentes para elaborar un calendario de acompañamiento técnico.

**Para este propósito se recomienda a los miembros del grupo de trabajo de la *Jornada para la productividad*, la STPS, NAFIN, BANCOMEXT y/o sus delegados y los delegados dichas dependencias de aquellas que resulten pertinentes:**

1. Participar de manera activa en las reuniones de trabajo convocadas por la SE, a través del INADEM y/o sus delegados, a fin de desarrollar un calendario de acompañamiento técnico de aquellos miembros del grupo de trabajo de la *Jornada para la productividad*, que incluya:
  - i. Fechas en las que cada dependencia y/o sus delegados visitarán San Cristóbal de las Casas para brindar mayor información sobre los requisitos para aplicar a los apoyos disponibles para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes.

- ii. Las fechas en las que se brindará asistencia técnica por parte de las Unidades Responsables de los programas sobre el proceso de solicitud, así como un recordatorio de los momentos más importantes de dicho proceso.
2. Asistir a San Cristóbal de las Casas en Chiapas, según lo establezca el calendario de acompañamiento técnico, para brindar mayor información sobre los requisitos para aplicar a los apoyos disponibles para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes.

**Para este propósito se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Difundir entre sus agremiados la existencia de una *Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes*, así como realizar recordatorios respecto de las fechas descritas en el calendario de acompañamiento técnico para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes.
2. Consolidar una lista de hoteles y restaurantes que realicen un compromiso de asistir y participar en los eventos de difusión y acompañamiento técnico que se realicen durante el año.
3. Brindar acompañamiento para la integración de los expedientes que se requieran para los programas relevantes a los restaurantes y hoteles que atiendan a las capacitaciones.
4. Proporcionar espacios físicos, en la medida de sus posibilidades, para llevar a cabo los eventos de difusión de programas y acompañamiento técnico.

### **Indicadores de desempeño**

- 1) Reporte sobre la gestión y oferta de talleres y capacitaciones a las empresas de San Cristóbal de las Casas que requieren de la intervención de programas públicos (diciembre 2017)
- 2) Reporte sobre la atención y vinculación de las empresas que decidan acercarse al Punto de la Red de Apoyo al Emprendedor de San Cristóbal de las Casas (diciembre 2017).
- 3) Reporte de las reuniones de acompañamiento técnico realizadas en San Cristóbal de las Casas en Chiapas (junio 2017).
- 4) Número y tipo de apoyo de las empresas que recibieron acompañamiento y fueron beneficiadas de algún programa público para elevar la productividad (diciembre 2017).
- 5) Porcentaje de empresas que recibieron apoyos como proporción de aquellas que los solicitaron (diciembre 2017).

## FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO PARA LA PRODUCTIVIDAD

**19-CAPACITACIÓN-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Educación Pública (SEP), a través del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), incorporar los trayectos técnicos pertinentes a la oferta educativa del Plantel CONALEP en San Cristóbal de las Casas en Chiapas para los sectores gastronómico y turístico.

A efecto de atender lo anterior, se deberán tomar en consideración las necesidades identificadas en el autodiagnóstico a las empresas que participaron en la *Jornada para la productividad* de San Cristóbal de las Casas del apartado **17-PYMES-AGT-210317**.

**Para este propósito se recomienda al CONALEP y CONOCER las siguientes acciones:**

1. Coordinar los esfuerzos de los diferentes Subsistemas de SEP para dar cumplimiento a la Estrategia de los Sectores Agroindustrial, Gastronómico y Turístico del Comité Nacional de Productividad.
2. Identificar, junto con Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), los trayectos técnicos pertinentes susceptibles de ser impartidos en el Plantel CONALEP San Cristóbal de las Casas, entre los que se encuentran inglés técnico especializado; elaboración de bebidas, con particular atención en aquellas elaboradas a base de café; así como guía de recorridos en sitios turísticos, entre otros.
3. Incorporar los trayectos técnicos identificados a la oferta educativa del Plantel CONALEP en San Cristóbal de las Casas en Chiapas para los sectores gastronómico y turístico.
4. Acordar el establecimiento de prácticas profesionales en las empresas del sector gastronómico y turístico de San Cristóbal de las Casas.
5. Dar a conocer a los estudiantes las alternativas laborales asociadas a los trayectos técnicos, a fin de promover su selección.

**Para este propósito se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC, COPARMEX, así como otras cámaras vinculadas con el sector:**

1. Celebrar un convenio marco con CONALEP para brindar los apoyos que se estimen necesarios para implementar los trayectos técnicos susceptibles de ser impartidos en el Plantel CONALEP San Cristóbal de las Casas.
2. Proporcionar al CONALEP la información y facilidades que correspondan para identificar las competencias que las empresas agremiadas de CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX requieran, así como el número de vacantes para cada puesto.
3. Capacitar a los docentes de CONALEP que impartirán los trayectos técnicos.
4. Donación de equipamiento y/o infraestructura.
5. Aceptación de alumnos por parte del sector productivo para la realización de prácticas profesionales promoviendo los apoyos económicos, en su caso.
6. Promover la empleabilidad de los egresados.

#### **Indicadores de desempeño**

- 1) Convenio marco firmado entre el CONALEP o el CONOCER con la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC o COPARMEX (julio 2017).
- 2) Listado de carreras técnicas más demandadas, competencias profesionales y la propuesta de remuneración emitida por los restaurantes y hoteles agremiados de CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX (agosto de 2017).
- 3) Número de trayectos técnicos a implementar (febrero 2018).
- 4) Número de personas egresadas de los trayectos técnicos (julio 2019).
- 5) Número de alumnos con certificación de competencias en inglés técnico especializado para los sectores gastronómico y turístico, elaboración de bebidas a base de café y formación de competencias en servicio y guía de recorridos en sitios turísticos (julio 2019).
- 6) Tasa de inserción de los egresados certificados y no certificados (diciembre 2019).
- 7) Salario promedio de los egresados (diciembre 2019).

## CONVENIOS DE COLABORACIÓN ENTRE SUBSISTEMAS DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR, HOTELES Y RESTAURANTES

**20-CAPACITACIÓN-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Educación Pública (SEP) establecer convenios de colaboración entre los Subsistemas de Educación Media Superior que resulten pertinentes, como es el caso del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP), Dirección General de Educación Tecnológica Agropecuaria (DGETA), la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT) y del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), con los hoteles y restaurantes agremiados de la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN) y Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) de San Cristóbal de las Casas en Chiapas para: (i) facilitar el reclutamiento de las empresas del sector gastronómico y turístico; (ii) agilizar el diseño o actualización de la currícula y/o trayectos técnicos, (iii) diseñar o actualizar cursos de capacitación para y en el trabajo; así como (iv) la coinversión público-privada en planteles o centros de capacitación y (v) revisar la pertinencia de las necesidades de competencias para la certificación del capital humano.

**Para este propósito, se recomienda a los Subsistemas de Educación Media Superior, como es el caso de CONALEP, DGETA, DGCFT y CONOCER las siguientes acciones:**

1. Coordinar los esfuerzos de los diferentes Subsistemas de SEP para dar cumplimiento a la Estrategia de los Sectores Agroindustrial, Gastronómico y Turístico del Comité Nacional de Productividad.
2. Establecer una mesa de trabajo con CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX para intercambiar la información que permita generar convenios de colaboración y vinculación.
3. Proporcionar a CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX la información necesaria para determinar la conveniencia de establecer convenios de colaboración que resulten pertinentes.
4. Proporcionar a CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX la información necesaria para determinar la conveniencia de establecer convenios de colaboración.

5. Proporcionar a los restaurantes y hoteles de CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX la información necesaria para determinar la conveniencia de establecer convenios de coinversión públicos, privados y sociales en planteles o centros de capacitación.
6. El CONOCER instalará una mesa de trabajo para generar convenios, planes de trabajo y apoyos de cámaras y confederaciones, sindicatos u otras instituciones que faciliten el acceso a la evaluación y certificación de capital humano.
7. Impulsar el modelo mexicano de formación dual con la participación de los integrantes del CNP, cuando sea pertinente.

**Para este propósito, se recomiendan a la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX las siguientes acciones:**

1. Con base en la información presentada por el sector educativo, proponer mecanismos que faciliten la inserción de egresados de los Subsistemas de Educación Media Superior en las empresas agremiadas de CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX.
2. Celebrar convenios para la capacitación de cursos de temas relevantes para las empresas agremiadas de CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX.
3. Con base en la información presentada por el sector educativo, proponer los cursos que deben ser adaptados por los planteles educativos de la zona.
4. Con base en la información presentada por el sector educativo, evaluar la posibilidad de establecer convenios de coinversión públicos, privados y sociales en planteles o centros de capacitación y capacitación de docentes.

#### **Indicadores de desempeño:**

- 1) Número de convenios firmados (agosto 2018).
- 2) Número de Subsistemas y alumnos participando (agosto 2018).
- 3) Número de empresas y organizaciones sindicales participantes en los convenios de coinversión. (agosto 2018).
- 4) Número de carreras participantes (agosto 2018).
- 5) Donativos y becas otorgadas por las empresas a alumnos y planteles (diciembre 2018).
- 6) Número de certificados emitidos (marzo 2018).
- 7) Tasa de inserción de los egresados certificados y no certificados (junio 2019)
- 8) Salario promedio de los egresados (junio 2019)

## FORMACIÓN DUAL DE DOBLE CERTIFICACIÓN PARA TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS

**21-INCENTIVOS-AGT-210317.** Se recomienda a la Confederación de Trabajadores de México (CTM) la Confederación Regional Obrera y Campesina (CROC) así como los sindicatos miembros del Comité Nacional de Productividad (CNP), promover la incorporación de estudiantes, en particular sus agremiados y los hijos de sus agremiados en las carreras técnicas de formación dual de doble certificación, a nivel medio superior y superior, con particular atención en cursos orientados en atender la demanda de capital humano de los sectores gastronómico y turístico, en especial aquellos requerimientos identificados para San Cristóbal de las Casas, Chiapas. De igual forma, realizar y promover la participación de los trabajadores del sector en capacitaciones para impulsar la productividad.

**Para este propósito, se recomienda a la CTM, la CROC y los sindicatos miembros del CNP:**

1. Promover la incorporación de estudiantes, en particular sus agremiados y los hijos de sus agremiados en las carreras técnicas de formación dual de doble certificación, con particular atención en aquellos cursos orientados a los sectores gastronómico y turístico.
2. Proporcionar becas, de manera conjunta con las empresas, para los estudiantes, en particular sus trabajadores agremiados y sus familias en las carreras técnicas ofrecidas.
3. Evaluar la posibilidad de impartir cursos y/o carreras técnicas de formación dual de doble certificación, a través de convenios de colaboración con las instituciones educativas especializadas que resulten pertinentes, con particular atención en aquellos cursos orientados en atender la demanda de capital humano de los sectores gastronómico y turístico, en especial aquellos requerimientos identificados en el autodiagnóstico a las empresas que participaron en la *Jornada para la productividad de San Cristóbal de las Casas* en Chiapas.
4. Diseñar, con la participación de las autoridades educativas y actores relevantes, un Plan de Trabajo para el diseño e implementación de las carreras de doble certificación que resulten pertinentes.
5. Promover la creación de convenios de colaboración con empresas de los sectores gastronómico y turístico, con particular atención en aquellas ubicadas en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, a fin de que participen en las labores pertinentes de formación de los estudiantes de carreras técnicas de formación dual de doble certificación (capacitación en la empresa).

6. En caso de que la CTM, la CROC o alguno de los sindicatos miembros del CNP impartan cursos y/o carreras técnicas de formación dual de doble certificación, promover la participación de estudiantes, en particular sus agremiados y aquellos agremiados a otras organizaciones sindicales, así como de sus hijos y familiares, en dichos cursos y/o carreras técnicas, así como la certificación de competencias laborales.
7. Realizar capacitaciones para los trabajadores de los sectores gastronómico y turístico, en temas de medición de la productividad (tomando como base sus propios modelos y los de otras organizaciones sindicales), seguridad social, pensiones, entre otros temas identificados para incrementar y democratizar la productividad.
8. Promover la participación de sus agremiados y de otras organizaciones sindicales en los cursos que se impartan.
9. Acordar el establecimiento de prácticas profesionales, estancias y estadias, en las empresas.
10. Dar a conocer a los estudiantes las alternativas laborales asociadas a los planes de estudio de doble certificación, a fin de promover su elección.

**Para este propósito, se recomiendan a la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC):**

1. Proporcionar a los institutos educativos especializados la información y facilidades que correspondan para identificar las carreras técnicas y capacitaciones que las empresas que forman parte de la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC y COPARMEX requieren, conforme a su esquema de desarrollo y productividad, así como el número de vacantes para cada puesto.
2. Promover el modelo de formación dual de doble certificación entre los trabajadores de las empresas participantes en el programa.
3. En caso de que algunas de las personas egresadas de alguna carrera técnica de formación dual de doble certificación no cumplan con los requerimientos que consideran necesarios para ser contratadas, proporcionar por escrito, al Secretariado Técnico del Comité Nacional de Productividad, retroalimentación respecto del perfil del solicitante.

**Indicadores de desempeño:**

1. Número de estudiantes, en particular trabajadores agremiados o familiares de alguno de ellos, que concluya alguna carrera de formación dual de doble certificación existente (junio 2021).
2. Firma del convenio para el establecimiento del programa de formación dual de doble certificación (junio 2017).
3. Plan de trabajo del modelo de formación dual de doble certificación (junio 2017).
4. Número de empresas que participan en el programa (agosto 2018).
5. Número de estudiantes, en particular trabajadores agremiados o familiares de alguno de ellos inscritos al programa (diciembre 2018).
6. Salario promedio de los egresados de los programas de formación dual de doble certificación (diciembre 2021).
7. Incremento en la producción de las empresas empleadoras de los egresados (diciembre 2021).
8. Incremento en la Productividad Laboral de las empresas empleadoras de los egresados (diciembre 2021).

## ESTRATEGIA DE FORMALIZACIÓN Y BANCARIZACIÓN

**22-FORMALIZACIÓN-AGT-210317.** Se recomienda al Servicio de Administración Tributaria (SAT), al Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito (BANSEFI) y a la Secretaría de Economía (SE) en conjunto con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, desarrollar una estrategia de formalización y bancarización de prestadores de servicio gastronómico y turístico, con particular atención en proveedores agroalimentarios locales, que permita aumentar las ventas promedio de hoteles y restaurantes de los Pueblos Mágicos del país, comenzando por San Cristóbal de las Casas en Chiapas.

### Para este propósito se recomienda al SAT:

1. De manera conjunta con la SE, difundir las estrategias *Crezcamos Juntos* y *Sociedades por Acciones Simplificadas* a través de la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas de la Recomendación Pre-AGT-15.
2. Elaborar materiales de difusión de la estrategia así como talleres dirigidos a los prestadores de servicios.
3. Proponer un plan de trabajo para realizar la capacitación que incluya lugar, fechas y horarios, materiales y contenidos de los cursos.
4. Brindar asistencia técnica a través de módulos itinerantes.
5. Elaborar, en conjunto con la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC, COPARMEX y las cámaras industriales que resulten pertinentes, una estrategia de promoción de la asistencia técnica en los módulos itinerantes.
6. Entregar al Secretariado Técnico del CNP un reporte en el que se incluyan los resultados de la estrategia de formalización, número de participantes, nuevas empresas formalizadas, y otros que se otorgaron.

### Para este propósito se recomienda a BANSEFI:

1. Incluir a San Cristóbal de las Casas en Chiapas dentro del programa “*Encuentros locales de inclusión financiera*”.

2. Brindar asistencia técnica y materiales sobre el uso de servicios financieros y mejores prácticas para mejorar el perfil de crédito en la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas y de los Pueblos Mágicos que resulten pertinentes.

**Para este propósito se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, CONCAMIN, CANIRAC, COPARMEX y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Empezar acciones de difusión de los servicios que brindará el SAT y las labores de la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas.
2. Apoyar al SAT y BANSEFI en la comunicación con sus agremiados, para garantizar una implementación ordenada de los talleres de formalización y bancarización.

**Para este propósito se recomienda a la SE**

1. De manera conjunta con el SAT, difundir la estrategia del gobierno federal *Sociedades por Acciones Simplificadas* a través de la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas de la Recomendación Pre-AGT-15.

### **Indicadores de desempeño**

1. Número de restaurantes y hoteles que asistieron a los talleres de formalización y bancarización en los Puntos de Apoyo al Emprendedor (diciembre 2017).
2. Número de prestadores de servicios gastronómicos y turísticos que se formalizaron (diciembre 2017).
3. Número de empresas que se bancarizaron (diciembre 2017).
4. Presentación del reporte con los resultados de la formalización y bancarización de empresas turísticas y gastronómicas al CNP (junio 2018).

## USO DE TERMINALES PUNTO DE VENTA

**23-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Economía (SE), mediante el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), promover a través de la *Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas el uso de Terminales Punto de Venta (TPV) para el manejo eficiente de inventarios y bancarización de los hoteles y restaurantes, con particular atención en aquellos que hayan asistido a la *Jornada para la productividad* de San Cristóbal de las Casas.

### Para este propósito, se recomienda al INADEM:

1. Elaborar, en conjunto con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, una estrategia de promoción sobre las ventajas de uso de TPV y de los apoyos que pueden solicitar para obtener una TPV, como el caso de las convocatorias relacionadas con la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) a las micro y pequeñas empresas”.
2. Durante la *Jornada para la productividad* de San Cristóbal de las Casas, brindar información sobre las ventajas de uso de TPV, así como de los pormenores de las convocatorias relacionadas con TIC.
3. A través de la *Ventanilla de atención y acompañamiento para hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas, brindar asistencia técnica para la obtención de apoyos para la adquisición de TPV, a través de las convocatorias relacionadas con la incorporación de TIC a las micro y pequeñas empresas”.
4. Dar retroalimentación a los solicitantes, en caso de que no logren cubrir con los requerimientos de las convocatorias.

### Indicadores de desempeño:

- 1) Número de restaurantes y hoteles que adquirieron TPV a través de la Convocatoria “Incorporación de Tecnologías de Información y Comunicaciones a las micro y pequeñas empresas” (diciembre 2017).

## FINANCIAMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE EQUIPO ESPECIALIZADO

**24-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), mediante la Nacional Financiera (NAFIN) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext) brindar un esquema de acompañamiento, a través de la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas, de los programas de crédito *Mejora tu hotel* y el programa de crédito *Ven a Comer* a los hoteles y restaurantes, con particular atención en aquellos que hayan participado en la *Jornada para elevar la productividad del sector gastronómico y turístico* la recomendación **17-PYMES-AGT-210317**.

### Para este propósito se recomienda a NAFIN y BANCOMEXT

1. Dar seguimiento a través de la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas, a los restaurantes y hoteles que apliquen a los programas de financiamiento, particularmente los programas “Mejora tu hotel” y el programa de crédito “Ven a comer”.
2. Dar retroalimentación, en caso de que no logren cubrir con los requerimientos de los programas de financiamiento.

### Indicadores de desempeño

- 1) Número de restaurantes y hoteles atendidos por los módulos instalados en la *Jornada para la productividad* y en la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas (diciembre de 2017).
- 2) Trámites del crédito “Mejora tu hotel” realizados a partir de la *Jornada para la productividad* (septiembre 2017).
- 3) Trámites del crédito “Ven a Comer” realizados a partir de la *Jornada para la productividad* (diciembre 2017).

## PROGRAMA DE MICROFRANQUICIAS

**25-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Economía (SE), a través del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), promover un *Programa de Microfranquicias* y el uso de café local de San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas, entre las empresas del sector gastronómico y turístico, para la adquisición de máquinas para la preparación de café, tomando en consideración las necesidades identificadas en el autodiagnóstico a las empresas que participaron en la *Jornada para la productividad* de San Cristóbal de las Casas.

### **Para este propósito se recomienda al INADEM:**

1. Elaborar, en conjunto con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, una estrategia de promoción de la Convocatoria del Programa de Microfranquicias.
2. Ofrecer asesoría y dar seguimiento a través de la *Ventanilla de atención para mejorar la productividad de hoteles y restaurantes* de San Cristóbal de las Casas, a los hoteles y restaurantes que soliciten este tipo de apoyo mediante las convocatorias INADEM.
3. Dar retroalimentación a los solicitantes, en caso de que no logren cubrir con los requerimientos de las convocatorias.

### **Para este propósito se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, la COPARMEX, la CONCAMIN, la CANIRAC y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Difundir entre sus hoteles y restaurantes agremiados el *Programa de Microfranquicias*, con particular atención a aquellos que participaron en la *Jornada para la productividad*.

### **Indicadores de desempeño**

1. Número de restaurantes y hoteles que recibieron apoyos para la adquisición de una microfranquicia (diciembre 2017).
2. Reporte de la evolución de las ventas de las empresas (junio 2018).

## **MEJORA DEL AMBIENTE DE NEGOCIOS DEL SECTOR GASTRONÓMICO Y TURÍSTICO**

**26-FORMALIZACIÓN-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Economía (SE), a través de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), con el apoyo de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, identificar los trámites que, por sus costos o tiempo de realización, resulten muy onerosos para las empresas del sector gastronómico y turístico de San Cristóbal de las Casas en Chiapas, y con base en ello proponer ante las autoridades, dependencias y organismos relevantes acciones de reforma y simplificación administrativa de trámites.

### **Para este propósito, se recomienda a COFEMER:**

1. Formar un grupo de trabajo, con la participación de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, para la identificación de trámites prioritarios para el sector gastronómico y turístico.
2. Gestionar, mediante la firma de convenios de colaboración, la simplificación de los trámites identificados con las autoridades, dependencias y organismos relevantes.

### **Para este propósito, se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, la COPARMEX, la CONCAMIN, la CANIRAC y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Participar de manera activa con la COFEMER en la identificación de trámites relevantes y áreas de oportunidad para su simplificación. Asimismo, de acuerdo con su experiencia, proponer cuales serían las acciones de mejora regulatoria más importantes para la industria.

### **Indicadores de desempeño:**

- 1) Número de trámites simplificados (diciembre 2017).
- 2) Tiempo de reducción de los trámites simplificados (diciembre 2017).
- 3) Monto de reducción en el costo económico de los trámites simplificados (diciembre 2017).

## **ESTRATEGIA III: INTEGRACIÓN TURÍSTICA**

### **RECORRIDO TURÍSTICO DE ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO PRODUCTIVO Y DE POST-COSECHA EN LOS ALTOS DE CHIAPAS**

**27-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Turismo (SECTUR), en coordinación con la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA), el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) y la Universidad Autónoma de Chiapas desarrollar una Ruta Turística del Café en San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas. El recorrido incluirá visitas al proceso de producción y procesamiento de café, así como otros atractivos gastronómicos y turísticos de las comunidades. Asimismo, a través de CDI, se apoyará al desarrollo de un modelo de desarrollo turístico ligado a la producción de café. Con estos recorridos se busca conectar a productores locales de café con hoteles y restaurantes de la región; construir una experiencia turística de la visita a San Cristóbal de las Casas, y promoverlo como “lugar destino”.

#### **Para este propósito se recomienda a la SECTUR:**

1. Coordinar la conformación de un grupo de trabajo para el diseño y fortalecimiento de una Ruta Turística del Café en San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas.
2. Identificar a las comunidades de la zona de los Altos de Chiapas con potencial cafetalero y turístico. Para la selección se priorizará a las comunidades con una menor distancia a San Cristóbal de las Casas.
3. Diseñar una Ruta Turística del Café que incluya la identificación de parcelas, así como recursos turísticos y gastronómicos que resalten la identidad cultural en San Cristóbal de las Casas y las comunidades de los Altos de Chiapas.
4. Promover la vinculación comercial entre productores de café de la ruta turística con intermediarios de servicios turísticos nacionales e internacionales.

#### **Para este propósito se recomienda a la CDI:**

1. Apoyar a desarrollar un catálogo de productores con potencial de incorporar un modelo de agroturismo, priorizando a los beneficiarios del programa piloto de café de la Estrategia I Desarrollo de Proveedores de las Recomendaciones que incluyen matrices de compromisos e indicadores de desempeño para los sectores Agroindustrial, Gastronómico y Turístico en Chiapas, así como otros puntos turísticos y

gastronómicos relevantes en la ruta turística, como atractivos naturales, mercados emblemáticos, producción de artesanías, entre otros.

2. En coordinación con los gobiernos estatal y municipal, generar un diagnóstico sobre las necesidades técnicas de capacitación y equipamiento de los productores del catálogo que decidan participar.
3. Implementar un programa dirigido al desarrollo de las competencias turísticas y equipamiento de productores de café y proveedores de experiencias turísticas del catálogo de la ruta.

**Para este propósito se recomienda a SAGARPA**

1. Proporcionar a la CDI el listado de productores de la recomendación **03-PYMES-AGT-210317** que participaron en el programa para el desarrollo de proveedores de la cadena de valor gastronómica y turística.
2. Apoyar a desarrollar un catálogo de productores con potencial de incorporar un modelo de agroturismo en la zona de los alrededores de San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas.

**Para este propósito se recomienda a CONOCER:**

1. Generar mecanismos para asegurar la generación de estándares de competencia como cursos para la cadena de valor del café (siembra, cultivo y procesamiento del café).
2. Coordinar la operación de la red de prestadores de servicios que capaciten, evalúen y certifiquen competencias con base en estándares.

**Para este propósito se recomienda a FIRA:**

1. Facilitar información, identificar necesidades y capacitar a los productores con potencial de integrar un modelo de agroturismo sobre los instrumentos de financiamiento de la Banca de Desarrollo.
2. Brindar asistencia técnica para la obtención de apoyos vinculados con los programas de financiamiento para agroturismo, ecoturismo, entre otros.
3. Integrar expedientes de los productores que solicitaron algún instrumento de financiamiento y sus características relevantes.
4. Dar seguimiento a las solicitudes de los productores a través de los promotores de la región de FIRA.

**Para este propósito se recomienda a la Universidad Autónoma de Chiapas:**

1. Participar en el grupo de trabajo organizado por la SECTUR para el diseño y fortalecimiento de una Ruta Turística del Café en San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas.

2. Apoyar a la SECTUR en el diseño de una Ruta Turística del Café que resalte la identidad cultural en San Cristóbal de las Casas y las comunidades de los Altos de Chiapas.

### **Indicadores de desempeño**

- 1) Plan de la ruta de café validado por todos los integrantes del grupo (abril 2017).
- 2) Diseño de la Ruta Turística del café en San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas (junio 2017)
- 3) Listado de productores ubicados en la zona de los Altos de Chiapas con potencial de un modelo de agroturismo (junio 2017).
- 4) Número de productores de café de la ruta que reciben apoyos para incorporar un modelo de agroturismo (diciembre 2017).
- 5) Número de proveedores de experiencias turísticas que reciben apoyos de asistencia técnica, equipamiento y otros apoyos (diciembre 2017).

## FINANCIAMIENTO RURAL PARA IMPULSAR LAS LABORES DE LOS SECTORES GASTRONÓMICO Y TURÍSTICO.

**28-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) brindar financiamiento y asistencia técnica para impulsar las actividades económicas en localidades rurales del país, cuya población sea inferior a 50,000 habitantes, con particular atención en aquellas relacionadas con los sectores gastronómico y turístico en San Cristóbal de las Casas en Chiapas y comunidades cercanas, que cumplan con las características para acceder al financiamiento.

### **Para este propósito se recomienda a FIRA:**

1. Brindar información y en su caso desarrollar una estrategia de promoción de las herramientas de financiamiento que resulten pertinentes para impulsar las actividades económicas en localidades rurales.
2. Brindar asistencia técnica y dar seguimiento para que los proyectos de actividades económicas en localidades rurales del país puedan acceder a financiamiento para atender sus necesidades de capital de trabajo, capacitación, equipamiento, entre otras.
3. Integrar expedientes de las personas o empresas en localidades rurales que solicitaron algún instrumento de financiamiento y sus características relevantes, a fin de contar con herramientas para dar seguimiento, a través de los promotores de FIRA en la región, a las solicitudes de apoyos vinculados con los programas de financiamiento.
4. Dar retroalimentación, en caso de que las solicitudes no logren cubrir con los requerimientos de las convocatorias.

### **Indicadores de desempeño**

1. Número de proyectos económicos en localidades rurales que solicitan algún instrumento de financiamiento de FIRA (diciembre 2017).
2. Número de proyectos en localidades rurales que obtienen financiamiento de FIRA (diciembre 2017).
3. Monto de financiamiento otorgado a los proyectos económicos en localidades rurales seleccionados por FIRA (diciembre 2017).

## FESTIVAL DE PREPARACIÓN Y CATA DE CAFÉ EN SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS

**29-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) que, en coordinación con la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Asociación Mexicana de Cafés y Cafeterías de Especialidad (AMECAFÉ), diseñe y lleve a cabo el Festival de “La mejor taza de café de México”, en el que productores de café, tostadores y baristas puedan encontrar un espacio de competencia y vinculación comercial, así como dar a conocer a los turistas nacionales e internacionales la cultura del café mexicano.

### **Para este propósito se recomienda a la SAGARPA:**

1. Integrar un grupo de trabajo, compuesto por la Secretaría de Turismo (SECTUR), la Asociación Mexicana de Cafés y Cafeterías de Especialidad (AMECAFÉ) y las autoridades y empresarios locales que resulten pertinentes para llevar a cabo Festival de “La mejor taza de café de México” (Festival) en San Cristóbal de las Casas en Chiapas.
2. Coordinar la construcción de un plan de trabajo con los participantes para la realización del Festival.
3. Convocar y coordinar las reuniones del grupo de trabajo, así como dar seguimiento a los acuerdos establecidos.
4. Identificar e invitar a participar en el Festival a los productores de café de más calidad de las diferentes regiones del país, con particular atención al grupo de productores intervenidos por la Estrategia de AGT del Comité Nacional de Productividad.
5. Identificar e invitar a participar en el Festival a tostadores y baristas de Chiapas y de todo el país, con particular atención en aquellos que se encuentre ubicados en la región de San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas.
6. Identificar e invitar a participar en el Festival a los hoteles y restaurantes de la región de San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas para incentivar el consumo local del café de especialidad.
7. Invitar y gestionar la participación de un grupo de catadores nacionales e internacionales para llevar a cabo una competencia y seleccionar a los granos y preparaciones de cafés ganadores.
8. Gestionar la elaboración de la identidad gráfica del evento y coordinar con la SECTUR la estrategia de promoción y difusión del evento.
9. Organizar seminarios, talleres durante el festival para incrementar su conocimiento en el tema de cafés especiales para los productores, tostadores y baristas. Adicionalmente también talleres para difundir información sobre el café de especialidad entre los consumidores locales.

10. Promover el festival en los diferentes eventos y ferias gastronómicas que se realicen en el país.

**Para este propósito se recomienda a la SECTUR, a través del CPTM:**

1. Elaborar una estrategia de promoción y difusión del Festival en medios nacionales e internacionales.
2. Presentar la estrategia de promoción del Festival a los actores del Gobierno de Chiapas que consideren pertinentes a fin de procurar un mejor desarrollo del mismo.
3. Promocionar el Festival y su identidad gráficas en los medios electrónicos y no electrónicos, tanto nacionales como internacionales, que resulten pertinentes.
4. Promover el Festival en los diferentes eventos y ferias gastronómicas que la SECTUR realiza en el país.
5. Promover en el portal del CPTM las fechas y las especificaciones del evento.
6. Promover en el Atlas Turístico de México las fechas y especificaciones del evento.

**Para este propósito se recomienda a la AMECAFE:**

1. Apoyar a SAGARPA en la organización, logística y difusión del Festival.
2. Asimismo, apoyar en la identificación de los productores de café de más calidad de las diferentes regiones del país, con particular atención al grupo de productores intervenidos por la estrategia de Desarrollo de Proveedores del Comité Nacional de Productividad.

**Indicadores de desempeño**

- 1) Plan de trabajo para el desarrollo del Festival (mayo 2017).
- 2) Desarrollo de la identidad gráfica del Festival (mayo 2017)
- 3) Desarrollo del Festival y Competencia de “La mejor taza de café de México” (julio 2018).
- 4) Número de asistentes al Festival (julio 2018).

## PLATAFORMA DE PROMOCIÓN CRUZADA E INTEGRACIÓN TURÍSTICA

**30-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Turismo (SECTUR), para que con el apoyo de la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC) y las cámaras industriales que resulten pertinentes, se realicen las adecuaciones necesarias al Atlas Turístico de México a fin de que los hoteles, restaurantes y otros negocios turísticos de San Cristóbal de las Casas y sus alrededores puedan conectarse entre sí con fines comerciales, de promoción y mejora continua.

### **Para este propósito, se recomienda a la SECTUR:**

1. Con el apoyo de la CONCANACO-SERVYTUR, la COPARMEX, la CONCAMIN, la CANIRAC y las cámaras industriales que resulten pertinentes, identificar y enlistar a los hoteles y restaurantes que participaron de la estrategia AGT del Comité Nacional de Productividad (CNP).
2. A través del Comité de Pueblos Mágicos de San Cristóbal de las Casas en Chiapas, identificar y enlistar las principales atracciones y experiencias que se pueden realizar en San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas.
3. Conformar un grupo de trabajo para realizar las adecuaciones necesarias al Atlas Turístico de México, a fin de que el portal permita que los hoteles, restaurantes y otros negocios turísticos de los pueblos mágicos del país, con particular atención en los hoteles y restaurantes de San Cristóbal de las Casas que participaron de la Estrategia AGT del CNP, puedan realizar promoción cruzada de sus productos y servicios.
4. Realizar un plan de trabajo para la implementación de la estrategia.
5. A través del Consejo de Promoción Turística de México (CPTM), coordinarse con la Secretaría estatal de Turismo y el Gobierno del Estado de Chiapas para promover en medios electrónicos e impresos el uso de dicha plataforma.

**Para este propósito, se recomienda a la CONCANACO-SERVYTUR, la COPARMEX, la CONCAMIN y la CANIRAC y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Apoyar a la SECTUR a identificar y enlistar a los hoteles y restaurantes que participaron de la Estrategia AGT del CNP. Adicionalmente, proveer a la SECTUR un catálogo de otros hoteles, restaurantes y recorridos turísticos cercanos a San Cristóbal de las Casas en Chiapas.
2. Difundir la plataforma entre los hoteles y restaurantes de San Cristóbal de las Casas y los Altos de Chiapas.

### **Indicadores de desempeño**

- 1) Lista de los hoteles y restaurantes que participaron de la Estrategia AGT del CNP (junio 2017).
- 2) Catálogo de hoteles, restaurantes y recorridos turísticos cercanos a San Cristóbal de las Casas (junio 2017).
- 3) Reporte en que se detalle el número de sesiones llevadas a cabo por el grupo de trabajo, los acuerdos de cada una de ellas y el plan de trabajo para la implementación de la estrategia (septiembre 2017)
- 4) Reporte en que se detallen las actividades realizadas para promover el Atlas Turístico de México, una vez realizadas las adecuaciones pertinentes (diciembre 2017).
- 5) Número de visitas al portal (junio 2018).

## RECOMENDACIONES QUE INCLUYEN MATRICES DE COMPROMISOS E INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA LOS SECTORES AGROINDUSTRIAL, GASTRONÓMICO Y TURÍSTICO EN QUINTANA ROO.

### ESTRATEGIA IV: DESARROLLO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS GASTRONÓMICOS Y TURÍSTICOS

#### IDENTIFICACIÓN DE LA DEMANDA

**31-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Turismo (SECTUR) con el apoyo de la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles (AMHM), el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), la Asociación Nacional de Cadenas Hoteles (ANCH), el Consejo Nacional Empresarial Turístico (CNET) y las cámaras empresariales que resulten pertinentes, identificar la demanda de insumos y servicios de los principales restaurantes, hoteles, parques y demás empresas turísticas de Cancún y la Riviera Maya.

#### Para este propósito se recomienda a la SECTUR:

1. Realizar una encuesta mediante la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo” a los encargados de compras de los restaurantes, hoteles, parques y demás empresas turísticas de Cancún y la Riviera Maya. La encuesta se deberá aplicar a por lo menos a 500 restaurantes y 600 hoteles. Esta encuesta integrará preguntas que informen sobre el volumen, las certificaciones de calidad de los insumos requeridos, con particular atención en bienes agroalimentarios, entre ellos el café, así como las características de envío, proveedores actuales, origen de los proveedores actuales, entre otra información relevante.
2. Entregar un reporte al Secretariado Técnico del Comité Nacional de Productividad en el que se incluya el listado de los principales insumos demandados por restaurantes y hoteles de Cancún y la Riviera Maya, con particular atención en bienes agroalimentarios, entre ellos el café, las especificaciones de volumen, calidad, detalles del envío, así como detalles relacionados con los servicios complementarios que requieren.

**Para este propósito se recomienda a las cámaras empresariales que resulten pertinentes:**

1. Proporcionar a la SECTUR y al Secretariado Técnico del Comité Nacional de Productividad, un listado con sus agremiados, restaurantes, hoteles, parques y demás empresas turísticas, en la región de Cancún y la Riviera Maya en Quintana Roo que pudieran participar de la encuesta de demanda.
2. Coordinar la comunicación con sus agremiados, restaurantes, hoteles, parques y demás empresas turísticas, para garantizar una implementación ordenada de las encuestas de demanda.
3. Hacer esfuerzos de promoción para el registro de los insumos y servicios demandados mediante la plataforma “Conéctate al Turismo”, por medio de correos electrónicos y otros medios para que por lo menos 500 restaurantes y 300 hoteles participen en el estudio de demanda.

**Indicadores de desempeño**

- 1) Listado de restaurantes, hoteles, parques y demás empresas turísticas de Cancún y Riviera Maya que participarán en el estudio (marzo 2017)
- 2) Reporte sobre la demanda consolidada de insumos y servicios (mayo 2017)

## IDENTIFICACIÓN Y AMPLIACIÓN DE LA OFERTA

**32-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), la Secretaría de Economía (SE) y al Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) identificar a los beneficiarios de sus programas con potencial para integrarse en la cadena de valor gastronómica y turística de Cancún y la Riviera Maya. Asimismo, se recomienda a la Confederación Nacional de Cámaras de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR), la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos (CANIRAC), el Consejo Nacional Agropecuario (CNA) y otras cámaras industriales relevantes, promover entre sus agremiados el uso de la plataforma “Conéctate al Turismo”, para identificar proveedores.

### **Para este propósito se recomienda a la SAGARPA, SE e INADEM:**

1. Identificar a los beneficiarios de sus programas con potencial para integrarse en la cadena de valor gastronómica y turística de Cancún y la Riviera Maya.
2. Promover el uso de la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo” entre los beneficiarios de sus programas, con particular atención en aquellos con potencial para integrarse en la cadena de valor gastronómica y turística de Cancún y la Riviera Maya.

### **Para este propósito se recomienda a la CONCAMIN, CONCANACO-SERVYTUR, CNA, CONCAMIN, CANIRAC y las cámaras industriales que resulten pertinentes:**

1. Promover el uso de la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo” entre sus agremiados, productores agroalimentarios y de otros insumos relevantes para restaurantes y hoteles.
2. Realizar las gestiones pertinentes para que los proveedores participen en la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo”.

### **Para este propósito se recomienda a la SECTUR:**

1. Realizar un taller explicativo de la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo” dirigido a los productores y empresas identificadas por la SAGARPA, la SE y el INADEM. El taller incluirá:
  - a. Requisitos para formar parte de la plataforma.
  - b. Funciones de la plataforma.
    - i. Registro
    - ii. Oportunidades de negocios

- iii. Encuentros de Negocios
- iv. Financiamiento
- v. Innovación
- vi. Formación de Capital Humano
- vii. Asociaciones.

### **Indicadores de desempeño**

- 1) Identificación de beneficiarios de programas de la SAGARPA; SE e INADEM con potencial para integrarse en la cadena de valor gastronómica y turística de Cancún y la Riviera Maya. (Marzo 2017)
- 2) Beneficiarios de programas de la SAGARPA; SE e INADEM que oferten sus productos y servicios en la Plataforma “Conéctate al Turismo” (Junio 2017)
- 3) Productores y empresas que utilizan la plataforma “Conéctate al Turismo” para realizar negocios (Junio 2017)

## ARTICULACIÓN DE APOYOS PARA FORTALECER A LOS PROVEEDORES

**33-PYMES-AGT-210317.** Se recomienda a la Secretaría de Turismo (SECTUR), con el apoyo de la Secretaría de Economía (SE), la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) y la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal, y Pesquero (FND), Nacional Financiera (NAFIN) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (BANCOMEXT), identificar los apoyos para el desarrollo de proveedores que permitan atender a aquellas empresas con potencial para incorporarse a la cadena de valor gastronómica y turística de Cancún y la Riviera Maya, a fin de fortalecer y aumentar el número de proveedores que se integran en la cadena de valor.

### **Para este propósito se recomienda a la SECTUR:**

1. Realizar, con base en las necesidades identificadas de calidad, volumen y características de envío de la recomendación **31-PYMES-AGT-210317**, y los listados de programas de la SE, SAGARPA, STPS, SEP, CONACYT, INADEM, FIRA, FND, NAFIN y BANCOMEXT, un inventario de apoyos para el desarrollo de proveedores de la cadena de valor gastronómica y turística, en los siguientes rubros:
  - a. Instrumentos financieros para la mejora de equipamiento y capital.
  - b. Programas de factoraje y cadenas productivas
  - c. Certificaciones de calidad.
  - d. Asistencia técnica para mejorar los procesos productivos.
  - e. Formación de recursos humanos.
  - f. Apoyos a la innovación.
2. Enviar el inventario al Secretariado Técnico del Comité Nacional de Productividad (CNP).
3. Promocionar el inventario de apoyos para el desarrollo de proveedores de la cadena de valor gastronómica y turística en la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo”.

**Para este propósito se recomienda a la SE, SAGARPA, STPS, SEP, CONACYT, INADEM, FIRA, FND, NAFIN y BANCOMEXT:**

1. Identificar sus programas a través de los cuales se pudiera fortalecer a los proveedores de los bienes y servicios identificados a través de la recomendación **31-PYMES-AGT-210317**, a fin de realizar un inventario en los siguientes rubros:
  - a. Instrumentos financieros para la mejora de equipamiento y capital.
  - b. Programas de factoraje y cadenas productivas
  - c. Certificaciones de calidad.
  - d. Asistencia técnica para mejorar los procesos productivos.
  - e. Formación de recursos humanos.
  - f. Apoyos a la innovación.
2. Enviar a la SECTUR el listado de programas para su incorporación al inventario de apoyos para el desarrollo de proveedores de la cadena de valor gastronómica y turística.

**Para este propósito se recomienda a la SECTUR:**

#### **Indicadores de desempeño**

- 1) Inventario de apoyos para el desarrollo de proveedores de la cadena de valor gastronómica y turística (abril 2017).
- 2) Número de actividades de promoción a través de la Plataforma “Conéctate al Turismo” (diciembre 2017).
- 3) Número de empresas que se vinculan con las instituciones que ofrecen los apoyos a través de la plataforma electrónica “Conéctate al Turismo” (diciembre 2017).

## ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICACIÓN DE LA DEMANDA DE CAFÉ

- a. Entre las preguntas que debe incluir la encuesta a los restaurantes y hoteles:
  - i. ¿Cómo define el producto solicitado?
  - ii. ¿En promedio, cuál es el volumen de café que consume al mes?
  - iii. ¿Con qué frecuencia requiere sus pedidos?
  - iv. ¿En promedio, a qué precio adquiere el café?
  - v. ¿Cuáles son las condiciones de pago?
  - vi. ¿En qué fase de procesamiento requiere el café que compra (café en verde, café tostado)?
  - vii. ¿Qué tipo de calidad de café requiere (especifique certificaciones, entre otras formas de identificación de calidad)?
  - viii. ¿A qué tipo de proveedores compra actualmente?
  - ix. ¿Cuáles son las características de envío que requiere?
  - x. ¿Qué servicios complementarios requiere (renta de equipo de preparación de café, entre otros)?
  
- b. Entre las preguntas que debe incluir la encuesta se encuentran:
  - i. ¿Cuáles son los canales de distribución que actualmente usa?
  - ii. ¿En qué fase de procesamiento requiere el café que compra (cereza, café en verde, café tostado)?
  - iii. ¿Anualmente, qué volumen de café requiere?
  - iv. ¿Con qué frecuencia requiere sus pedidos?
  - v. ¿En promedio, a qué precio adquiere el café?
  - vi. ¿Cuáles son las condiciones de pago?
  - vii. ¿Qué tipo de calidad de café requiere (especifique certificaciones, entre otras formas de identificación de calidad)?
  - viii. ¿Cuáles son las necesidades de empaquetado para el café de exportación?
  - ix. ¿Existe alguna normatividad que tenga que cumplir para exportar café?
  - x. ¿Qué tipo de empaquetado utiliza?
  - xi. ¿Cuáles son los principales destinos a los que se exporta el café?