



SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

SECRETARÍA DE TURISMO

#ViveGrandesHistorias



SECRETARÍA DE TURISMO

Mtro. Juan José Álvarez Brunel

Los retos que hoy se viven deben ser vistos como las oportunidades del mañana. Sin duda alguna, durante los últimos meses nuestras vidas han cambiado en todos los aspectos; la contingencia sanitaria por el COVID-19, trajo consigo cambios en los diferentes sectores y el turismo no fue la excepción.

El sector turístico se caracteriza por su dinamismo y multidisciplinariedad, aspectos que ameritan el contar con ejes innovadores y competitivos, basados en un modelo sistémico que permita dar atención a las necesidades, áreas de oportunidad y desarrollo del ecosistema.

En este contexto, preocupados por dar atención a las necesidades inherentes del sector, diversificar la oferta de nuestros destinos, promover servicios de calidad y crear medidas de mitigación, hemos diseñado el Sistema de Innovación y Competitividad Turística del Estado de Guanajuato.

Esta herramienta está basada en aspectos de gran importancia para el desarrollo y entendimiento de los destinos, resaltando como eje fundamental la cohesión entre necesidades, vocaciones y segmentos. De esta manera se

busca poder contar con ecosistemas turísticos en cada uno de los destinos, fuertes, resilientes, innovadores, adaptados a las nuevas tecnologías, profesionalizados y alineados a las herramientas de mercado actual.

Este sistema se diseña en un escenario donde resalta la digitalización, la innovación, la profesionalización y la industria 4.0, pilares que darán un enfoque de atención de vanguardia a nuestros emprendedores, prestadores de servicios turísticos y agentes, con la finalidad de que conformen un ecosistema fuerte.

De esta manera nuestro Estado se sigue posicionando y proyectado como un destino seguro, innovador y competitivo, un Estado que ha tomado los retos del presente como las oportunidades del mañana, un Estado donde se viven grandes historias.

#ViveGrandesHistorias



#ViveGrandesHistorias

SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

ÍNDICE

1. Introducción

2. Pilares

- 2.1 Ecosistema Turístico
- 2.2 Diagnóstico de Necesidades
- 2.3 Planeación Estratégica
- 2.4 Pertinencia y Objetividad
- 2.5 Sustentabilidad
- 2.6 Transversalidad y Singergia
- 2.7 Reactivación del Sector
- 2.8 Competitividad Turística

3. Programas y Líneas de Atención del Sistema de Innovación y Competitividad Turística

- 3.1 Programa de Cultura Turística
- 3.2 Programa Emprendedor Turístico
- 3.3 Programa de Profesionalización y Capacitación
- 3.4 Programa de Certificación
- 3.5 Distintivo Guanajuato Sano
- 3.6 Programa Incentivos a la Competitividad
- 3.7 Programa Empresa Turística Rural
- 3.8 Programa de Financiamiento
- 3.9 Protección al Turista
- 3.10 Plataforma de Solicitudes
- 3.11 Mérito a la Innovación y Competitividad Turística



SECRETARÍA DE TURISMO

1. Introducción

Ante los nuevos retos que impone el escenario actual derivado de la contingencia sanitaria, así como de aquellos desafíos y necesidades inherentes al sector turístico, la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, a través de la Dirección de Competitividad Turística, ha estructurado líneas de atención basadas en las necesidades actuales y en pertinencia con la vocación de los destinos; buscando impulsar la innovación y competitividad de la cadena de valor.

Estos programas están basados en lo que hemos denominado *Sistema de Innovación y Competitividad Turística del Estado de Guanajuato (SICOT)*, el cual se fundamenta en el análisis y diagnóstico de necesidades, pilares orientados a una planeación estratégica que nos permita reflexionar en cuanto al rumbo que hay que tomar para mejorar el posicionamiento competitivo de nuestros Pueblos Mágicos, Ciudades Patrimonio, corredor industrial, rutas, circuitos y destinos emergentes, siempre en un marco de objetividad y pertinencia con el entorno, así mismo, nuestro sistema se adecúa a esquemas de transversalidad,

estableciendo sinergia con academia y dependencias afines a nuestros objetivos, coadyuvando a la suma de esfuerzos para el bien común de nuestro sector, aunado a ello, es de vital importancia que nuestro sistema pueda dar atención al desarrollo de nuevas competencias identificadas a partir de la contingencia sanitaria, así como en vínculo con las estrategias estatales de reactivación. Cada uno de estos ejes son pilares fundamentales para el desarrollo de una nueva cultura de competitividad, caracterizada por el enfoque a resultados, la mejora continua, la innovación, el valor agregado y la sustentabilidad.

SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA



A partir del diseño e implementación de dichos ejes se desprenden cada uno de nuestros programas y líneas de atención que buscan la innovación y competitividad del ecosistema turístico.





2. PILARES

2.1 ECOSISTEMA TURÍSTICO

Como núcleo de nuestro sistema, se encuentran el conjunto de actores que intervienen en el sector: comunidad local, emprendedores, prestadores de servicios turísticos y capital humano, los cuales conforman la unidad de nuestro **Ecosistema Turístico**.

2.2 DIÁGNÓSTICO DE NECESIDADES

Para llevar a cabo acciones bajo un esquema de resultados y buscando dar atención a las necesidades del Ecosistema Turístico, la Secretaría de Turismo, estructuró como pilar fundamental una metodología que permita realizar el levantamiento de datos actuales y con ello identificar las necesidades y áreas de oportunidad de emprendedores, prestadores de servicios turísticos, capital humano y agentes que intervienen en la cadena de valor.



2.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Este pilar se plantea con el objetivo de definir de manera clara las estrategias que se utilizarán para dar atención a las necesidades del sector, impulsando el involucramiento de los agentes necesarios para una ejecución con resultados.

2.4 PERTINENCIA Y OBJETIVIDAD

La aplicación de estos pilares se basa en la creación de líneas de atención en sintonía con las necesidades reales de los destinos, así como con la vocación turística que los distingue, generando acciones oportunas y de beneficio para el sector.



2.5 SUSTENTABILIDAD

Para la Secretaría de Turismo el término competitividad viene precedido de acciones basadas en un modelo de sustentabilidad, en donde se logre la articulación correcta de los ejes, sociocultural, ambiental y económico; planteando esquemas donde las comunidades locales y el entorno ambiental sean el núcleo de las acciones generadas.





2.6 TRANSVERSALIDAD Y SINERGIA

Conscientes de que nuestro sector turístico está caracterizado por el dinamismo y su enfoque multidimensional, la Secretaría de Turismo ha establecido líneas de acción basada en una agenda común con dependencias gubernamentales, instituciones y academia, buscando coadyuvar y unir esfuerzos para el impulso de la **innovación y competitividad turística**.



2.7 REACTIVACIÓN DEL SECTOR

La reincorporación a las actividades de nuestro sector debe ser en **ORDEN**, de manera **GRADUAL** y **RESPONSABLE**. Siempre con el monitoreo del Semáforo Estatal. Para ello la Secretaría de Turismo, con el objetivo de establecer los lineamientos para una correcta reapertura de los servicios de nuestros destinos diseñó el Distintivo Guanajuato Sano como herramienta para definir las buenas prácticas para la correcta reactivación del sector turístico ante el COVID-19, siempre alineados a lo que indique el Semáforo Estatal de la Reactivación. Derivado de ello el Consejo Mundial de Viajes y Turismo otorgó el Sello de Viaje seguro al Estado de Guanajuato, siendo el primer destino en México sin playa en recibirlo.



2.8 COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El último eslabón de este sistema corresponde a la suma de acciones que de manera estratégica fortalecen la capacidad del ecosistema turístico de dar frente a los retos inherentes, que en el contexto del dinamismo que representa este sector se tienen. La competitividad turística en el escenario actual, la planteamos como la capacidad de poder contar con un sector de calidad, innovador, de resiliencia, sustentable y con visión estratégica.

Con la articulación de estos ocho pilares se conciben las bases de una herramienta de gestión que la Secretaría de Turismo, a través de la Dirección de Competitividad Turística plantea para la planeación y ejecución de sus líneas y programas de acción, que se enlistan en el siguiente apartado.





Acciones:



- **Taller de Anfitrión Turístico**



- **Taller de Cultura Turística**



- **Concurso Nacional de Cultura Turística**



- **Cartilla Turística**



3. PROGRAMAS Y LÍNEAS DE ATENCIÓN DEL SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

3.1 PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA

Objetivo:

Coadyuvar al impulso y desarrollo de una cultura turística en los principales destinos del Estado, esto a través del diseño y ejecución de modelos de sensibilización y capacitación a la comunidad anfitriona, población infantil, personal de primer contacto y agentes que intervienen en la cadena de valor.





3.2 PROGRAMA EMPRENDEDOR TURÍSTICO

Objetivo:

Desarrollar un modelo integral de creación de empresas para los emprendedores y de crecimiento para las MiPyMEs del sector turismo buscando diversificar y elevar la competitividad del ecosistema turístico.



3.3 PROGRAMA DE PROFESIONALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Impulsar la formación del capital humano de la industria turística, mediante acciones de conocimientos enfocadas a elevar la competitividad de los agentes de la cadena de valor.

Acciones:

Reactivación del Sector

Capacitación Básica

Capacitación Especializada

Aula Virtual

Estándares de Competencia

Vinculación Laboral

Modelo de formación para la empleabilidad programada

Diseño de Perfiles Competenciales





3.4 PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN



Objetivo:

Facilitar y promover la mejora continua a través de la implementación de acciones alineadas a estándares de calidad y de excelencia, mediante la implementación de **Programas, Sellos y Certificaciones** como:

- Programa de Calidad Moderniza
- Sello de Calidad Punto Limpio
- Manejo Higiénico de Alimentos (Distintivo H)
- Entre otros aplicables al sector.



3.5 DISTINTIVO GUANAJUATO SANO

Ante el panorama actual entorno a las afectaciones al sector turístico derivadas de la contingencia sanitaria, la Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato a través de la Dirección General de Desarrollo Turístico y de la Dirección de Competitividad Turística con el objetivo de establecer los lineamientos que contribuyan a una correcta reapertura de los servicios de nuestros destinos ha diseñado el **Distintivo Guanajuato Sano** como herramienta para definir las **buenas prácticas para la correcta reactivación del sector turístico ante el COVID-19**.



Para ello se integró un grupo de trabajo conformado por consultores especialistas en la materia que pudieran alinear las características del sector turístico de nuestro Estado a estándares internacionales y nacionales tomando en consideración los siguientes parámetros.



Enfoque integral



Fácil de Implementar



Baja inversión para el sector



Consultado con la iniciativa privada y Autoridades

Con la intención de desarrollar un documento que contenga los lineamientos necesarios se definió la **Ruta Crítica** a partir de los siguientes puntos:

1. **Revisión y visto bueno por parte de la Secretaría de Salud del Estado de Guanajuato.**
2. **Acercamiento y consulta con la Coordinación Estatal de Protección Civil.**
3. **Mesas de trabajo con el Sector Turístico.**

Capacitación en Línea

En el Marco de este Distintivo, la Secretaría de Turismo consciente de la necesidad de una correcta implementación, durante el 2020 y 2021 ha llevado a cabo capacitación en línea a través de su **Aula Virtual**; aquellas unidades de negocio que cuenten con un cumplimiento satisfactorio son acreedores al **Distintivo Guanajuato Sano**.

Características:

El **Distintivo Guanajuato Sano** establece las Buenas Prácticas para la Reincorporación a los Centros de Trabajo para el Sector Turístico ante el COVID-19, dando atención 4 temas fundamentales en el funcionamiento de una empresa:

1. **Instalaciones**
2. **Colaboradores**
3. **Proveedores**
4. **Clientes.**

Avalado por la WTTC

Durante el mes de julio de 2020 el **Distintivo Guanajuato Sano** recibió el visto bueno del Consejo Mundial del Viajes y Turismo (WTTC) y con ello fue acreedor al Sello de Viaje Seguro, emitido por esta organización, siendo el primer destino en México sin playa en recibirlo.



3.6 PROGRAMA INCENTIVOS A LA COMPETITIVIDAD

Objetivo:

Reconocer y elevar el nivel de competitividad de micros, pequeñas y medianas empresas turísticas en zona urbana mediante servicios de apoyo especializados.

Acciones/tipos de apoyo:

- Equipamiento y mobiliario
- Estrategias e innovación digital



3.7 PROGRAMA EMPRESA TURÍSTICA RURAL

Objetivo:

Impulsar la consolidación de empresas del segmento de turismo de naturaleza, a través de líneas de atención especializadas a fin de lograr que se ofrezcan servicios competitivos y sustentables a los turistas.

Acciones/tipos de apoyo:

- Equipamiento y mobiliario
- Distintivo Empresa Turística Rural
- Desarrollo y Consolidación de Empresas y Emprendedores Turísticos
- Estrategias e innovación digital



3.8 PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO

Objetivo:

Fortalecer y elevar la competitividad de las MIPYMES turísticas y emprendedores del estado, a través del otorgamiento de incentivos financieros para la modernización de sus empresas.

Esquemas Financieros:

- Crédito Menor.
- Fondo de Financiamiento "Guanajuato Sustentable", para la generación de energías limpias.



3.9 PROTECCIÓN AL TURISTA

Objetivo:

Informar y orientar a los prestadores de servicios turísticos de la normatividad aplicable al sector turístico, manteniendo cercanía con los prestadores de servicios turísticos y los turistas garantizando servicios de calidad, seguros y regulados en el Estado de Guanajuato.

Tipo de apoyo

- Talleres de difusión de la normatividad turística aplicable a prestadores de servicios turísticos
- Capacitaciones con validez ante ICTUR.
- Trámites de credencial
- Atención a quejas
- Vinculación con instancias correspondientes.





3.10 PLATAFORMA DEL SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Con el objetivo de contar con un sistema integral y alineado a la industria 4.0, se cuenta con la Plataforma de Solicitudes, a través de la cual el usuario puede realizar solicitudes para acceder a los Programas y Líneas de Atención, de manera rápida y práctica.

Dicha plataforma está diseñada para que el usuario pueda realizar su solicitud de manera electrónica y pueda dar seguimiento a través de los datos que arroja la misma.

De esta manera se promueve el uso de herramientas digitales y se coadyuva establecer procesos transparentes e integrales.

 <https://sectur.guanajuato.gob.mx/apoyos/>

 <https://www.youtube.com/watch?v=OBJMrEWFVnQ>

#ViveGrandesHistorias



3.11 MÉRITO A LA INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Con el objetivo de reconocer el esfuerzo realizado por los agentes que intervienen en la cadena de valor a través de los diferentes segmentos de acuerdo a la visión de la Secretaría de Turismo, se promueve el **Mérito a la Innovación y Competitividad Turística**, como la máxima distinción que un actor puede recibir en el Estado de Guanajuato:

Categorías:

- Romance
- Cultural
- Naturaleza
- Gastronomía
- Wellness
- Enoturismo
- Destilados
- MICE
- Deportivo

Pasos para postularte:

1. Ingresar a la Página WEB de SECTUR www.sectur.guanajuato.gob.mx
2. Click en sección de Apoyos
3. Click en Mérito a la Innovación y Competitividad Turística
4. Elige el segmento al que deseas postularte
5. Ingresas datos y carga documentos

Podrán participar:

- Personas,
- Empresas,
- Gobiernos Municipales,
- Asociaciones,
- Organismos Legalmente Constituidos y
- Todo aquel agente que contribuya al funcionamiento de los destinos turísticos del Estado.

Etapas:

1. Registro
2. Evaluación técnica
3. Evaluación del comité
4. Premiación



Mtro. Juan José Álvarez Brunel
Secretario de Turismo del Estado de Guanajuato

Ing. Francisco Javier Valverde Polin
Director General de Desarrollo Turístico

Lic. Hugo Ramírez Duarte
Director de Competitividad Turística



Tel: 472 103 99 00 ext. 158, 160 y 166
hramirezd@guanajuato.gob.mx



#ViveGrandesHistorias

SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

DEL ESTADO DE GUANAJUATO



I. PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA

a. Resultados:
• 90 acciones de cultura turística y sensibilización a las comunidades receptoras.
• 4,051 agentes de la cadena de valor sensibilizados.

II. PROGRAMA DE EMPRENDEDOR TURÍSTICO

a. Resultados 2021-2022:
• 241 modelos de negocio desarrollados bajo un enfoque innovador y sustentable.

X. PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO

a. Resultados 2021-2022:
• 20 empresas atendidas mediante esquemas de crédito turístico.

IX. KIT SANITARIO ANTI COVID-19

a. Resultados 2021-2022:
• 750 kits sanitarios entregados.

II. PROGRAMA DE EMPRENDEDOR TURÍSTICO

a. Resultados 2021-2022:
• 150 acciones de capacitación.
• Más de 8,000 agentes capacitados.

IV. PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

a. Resultados 2021-2022:
• 237 empresas certificadas mediante programas de calidad turística.

V. PROGRAMA DE INCENTIVOS A LA COMPETITIVIDAD

a. Resultados 2021-2022:
• 48 empresas apoyadas con Estrategias e Innovación Digital
• 184 empresas apoyadas con Equipamiento y Mobiliario

VII. PROTECCIÓN AL TURISTA

a. Resultados 2021-2022:
• Más de 200 usuarios atendidos

VI. PROGRAMA EMPRESA TURÍSTICA RURAL

a. Resultados 2021-2022:
• 45 empresas de naturaleza atendidas



Beneficiarios del Sistema



#ViveGrandesHistorias



SISTEMA DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

SECRETARÍA DE TURISMO

#ViveGrandesHistorias