Curso de inducción a la asistencia técnica de la NMX-AA-133-SCFI-2006  
Asesoría técnica para la implementación de mejores prácticas ambientales a empresas ecoturísticas en seis estados

Elaborado por DAI México  
  
17 de julio, 2012

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del programa** | | | | | |
| Curso de inducción a la asistencia técnica de la NMX-AA-133-SCFI-2006 para empresas ecoturísticas. | | | |  | 2 |
|  | Nombre | | |  | Duración (horas) |
| **Propósito general de aprendizaje:** | Al término del programa, los participantes habrán:  1. Comprendido el concepto y la importancia de los procesos de mejora continua.  2. Conocido la estructura, roles y responsabilidades del presente proyecto de asesoría.  3. Firmado una carta de aceptación de la asistencia técnica.  4. Conocido el calendario general de trabajo y las principales actividades del proceso de certificación (auditoría inicial, plan de acción, capacitación, acompañamiento, documentación de evidencias, auditoría final, dictamen, certificación).  5. Definido un grupo de trabajo para la realización de los trabajos de esta norma.  6. Revisado la situación actual de la empresa respecto a la NMX-AA-133-SCFI-2006. | | | | |
| **Lista de materiales** | | | | | |
| **Equipo informático y eléctrico** | | **Papelería** | **Material didáctico** | | |
| * Una laptop con Microsoft Power Point 2007 o superior, y driver de la impresora instalado. * Un proyector. * Una impresora con cartuchos de tinta a color y negra suficientes. * Una extensión eléctrica. * Un supresor de picos | | * Un block rotafolio con autoadhesivo * Tres plumones de agua, punta gruesa, negro. * Un rollo de masking tape. * 20 plumas de tinta azul | * Una lista de asistencia * 30 tarjetas tamaño bibliográfico con refranes mexicanos (dos tarjetas por cada refrán, máximo 15 refranes). * Una presentación ppt y PDF sobre roles y responsabilidades. * Una presentación ppt y PDF sobre el calendario de trabajo. * Un documento de Word con matriz para anotar al grupo de trabajo * Una carta de aceptación en Word y un ejemplar impreso. * Check list de la norma en formato Excel. * 20 formatos de evaluación de satisfacción impresos. | | |

| **Eje temático** | **Objetivo** | **Técnicas didácticas** | **Actividades de enseñanza-aprendizaje** | **Tiempo** | | **Recursos y materiales didácticos** | **Criterios de evaluación** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parcial** | **Acumulado** |
| Presentación y bienvenida | Conocer a los actores involucrados en el proceso de implementación de la norma: empresa ecoturística, DAI México y CDI y sus expectativas sobre el presente proceso de asesoría. | Refranes mexicanos | El facilitador da la bienvenida y agradece por la asistencia.  Para realizar la presentación, el facilitador reparte tarjetas que contienen una parte de un refrán. Los asistentes deben buscar en el grupo a quien tenga la tarjeta complementaria. Una vez que lo encuentren, deberán presentarse con su compañero diciendo su nombre, su función en la empresa ecoturística y lo que espera ver logrado con el presente proceso.  Una vez que todos tienen pareja, cada persona presenta a su compañero. El facilitador (o un secretario elegido del grupo) toma nota de las expectativas en un rotafolio. | 00:20 | 00:20 | Tarjetas con refranes, rotafolio, plumones | N/A |
| Establecer las reglas básicas a seguir durante esta y las reuniones posteriores | Lluvia de ideas | Los participantes definen las reglas de las reuniones, mismas que pueden estar inspiradas en los refranes que recibieron. El facilitador anota en un rotafolio los resultados.  El facilitador guardará este reglamento para aplicarlo, y en su caso enriquecerlo, en las siguientes reuniones. | 00:05 | 00:25 | Rotafolio, plumones | Reglas para reuniones |
| Procesos de mejora continua | Comprender el concepto e importancia de los procesos de mejora continua |  | El facilitador presenta el tema y presenta las instrucciones:   1. El facilitador dará una pelota a una persona del grupo. 2. La persona debe pasar por todos los asistentes, cuidando que no sea dada a la persona que está inmediatamente a su lado. 3. Todos los miembros del grupo tocan la pelota al menos una vez (los miembros del grupo pueden recibir la pelota más de una vez). 4. Cada persona debe recordar quién le pasó la pelota y a quién se la dio. 5. La última persona en tener la pelota debe darla de regreso al facilitador.   El facilitador da la pelota a una persona del grupo para iniciar el proceso, y toma el tiempo al grupo, desde que da la pelota, hasta que la recibe de vuelta. | 00:30 | 00:55 | Pelota, reloj con cronómetro | Proceso de mejora continua identificado. |
|  |  | Una vez terminada la ronda, anuncia el tiempo final al grupo.  Con ello, también hace la reflexión de que el proceso puede ser más rápido. Las reglas del juego son las mismas, con excepción de que cada miembro del grupo sólo puede tocar la pelota una vez. Si alguien recibe la pelota dos veces, el juego debe reiniciarse. Igual que en la ronda anterior, deben recordar de quien recibieron la pelota y a quien se la dan.  Nuevamente, el facilitador inicia el ejercicio y toma el tiempo.  Al final de este ejercicio el facilitador anuncia el tiempo que les tomó completar el juego, y comenta que ha visto completar el juego en grupos de 40 personas en 4 segundos, y si el grupo lo desea puede alcanzar o superar esa marca.  El facilitador entonces recuerda las reglas básicas del juego para esta parte:   1. Todos los asistentes tocan la pelota una vez 2. En el mismo orden en que acaban de hacerlo. 3. La última persona que toca la pelota se la debe entregar al facilitador de vuelta. 4. Deben completar el ejercicio en 4 segundos.   En este punto, el grupo puede decidir libremente las estrategias a seguir y los cambios que deben realizar. Una vez que el grupo declare estar listo, el facilitador toma el tiempo, y al término anuncia el resultado. |  |  |  |  |
|  |  | Este proceso se repite máximo dos veces, según sea necesario hasta que el grupo mejore su marca y logre el objetivo de 4 segundos. |  |  |  |  |
|  | Diálogo-discusión | Una vez que alcanzan el objetivo, el facilitador invita a los participantes a regresar a sus lugares para analizar lo aprendido a través de la pregunta ¿Cuáles fueron los procesos que tuvieron que hacer como grupo para lograr el objetivo? Las respuestas dadas por el grupo son anotadas por el facilitador en un rotafolio.  Una posible lista puede estar integrada de sugerencias como:   * Entender las instrucciones * Tener una marca clara a lograr * Darse cuenta de los errores * Comprender el papel de cada persona en el logro del objetivo * Tener retroalimentación * Adaptarse al entorno, pero también adaptar el entorno * Estar motivado por el reto   El facilitador hace notar que este proceso no es sólo “hacer el mejor esfuerzo” para “ver qué podemos hacer”, sino esforzarse para llegar a un objetivo concreto.  El facilitador hace la reflexión final de que este proceso para “romper marcas” es el proceso de mejora continua, y es indispensable para lograr cualquier tipo de objetivos, sean estándares ambientales, ventas o cualquier otro. |  |  | Rotafolio y plumones |  |
| Roles y responsabilidades en el proyecto de asesoría | Conocer la estructura, roles y responsabilidades de cada parte involucrada. | Exposición | El facilitador presenta los roles y resposabilidades de cada parte involucrada (CDI, IMNC, Empresa ecoturística, DAI) | 00:15 | 01:10 | Presentación de Power Point, laptop, proyector |  |
| Calendario de trabajo | Conocer el calendario de trabajo y las actividades a realizar por etapa (auditoría inicial, plan de acción, capacitación, acompañamiento, documentación de evidencias, auditoría final, dictamen, certificación). | Diálogo-discusión | El facilitador explica las etapas de trabajo por las que se transita durante el proceso de asesoría.  El facilitador muestra el calendario con las actividades a realizar y fechas límite para su realización.  Si es necesario, los asistentes sugieren cambios en las *actividades* según otros compromisos adquiridos (fiestas, jornadas de trabajo, salidas de la comunidad, etc.). El facilitador incorpora los cambios sugeridos, siempre y cuando se cumpla puntualmente con las fechas de entrega. **Las fechas de entrega no pueden ser modificadas**. | 00:10 | 01:20 | Presentación de power point, laptop, proyector | Calendario de trabajo conocido, y en su caso, ajustado. |
| Definición del grupo de trabajo | Definir quienes serán los miembros del grupo de trabajo y sus funciones específicas. | Diálogo-discusión | El facilitador presenta un esquema en Word donde aparecen los “puestos” a ser ocupados en el grupo de trabajo, de acuerdo con los objetivos a lograr. Los asistentes se postularán libremente para ocupar las posiciones vacantes. | 00:30 | 01:50 | Documento de Word con matriz, laptop, proyector | Grupo de trabajo definido |
| Cierre y evaluación | Concluir la sesión y obtener retroalimentación | NA | El facilitador agradece a todos los asistentes por su participación y da el formato de evaluación.  El facilitador anuncia el fin de la sesión y que continuará en reunión con el grupo de trabajo para desahogar dos tareas más. El resto del grupo puede retirarse. | 00:10 | 02:00 | Formatos de evaluación impresos, plumas o lápices | Formatos de evaluación llenados |
| Aceptación de los servicios de asesoría | Firmar una carta en la que la empresa acepta los servicios de asesoría técnica de DAI. | NA | El facilitador completa los datos en la carta de aceptación y la imprime.  El presidente de la empresa ecoturística firma la carta de aceptación. |  |  | Carta con espacios para llenar a mano impresa, carta en Word, impresora a color, laptop, tres hojas blancas, pluma azul. | Carta de captación de servicios firmada |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Diagnóstico inicial de la empresa | Revisar la situación inicial de la empresa. | NA | *Empresas nuevas*: el grupo de trabajo y el Profesionista-Asesor Local revisan la norma y hacen el diagnóstico inicial.  *Empresas de seguimiento*: basados en el reporte inicial del auditor el grupo de trabajo y el Profesionista-Asesor Local hacen el diagnóstico inicial. |  |  | Laptop, check list de la norma. | Diagnóstico inicial elaborado |

**Productos finales:**

* Lista de asistencia
* Calendario de trabajo aprobado
* Grupo de trabajo nombrado
* Carta de aceptación de DAI firmada
* Diagnóstico inicial de la empresa aplicado
* Formatos de evaluación (uno por asistente) respondido