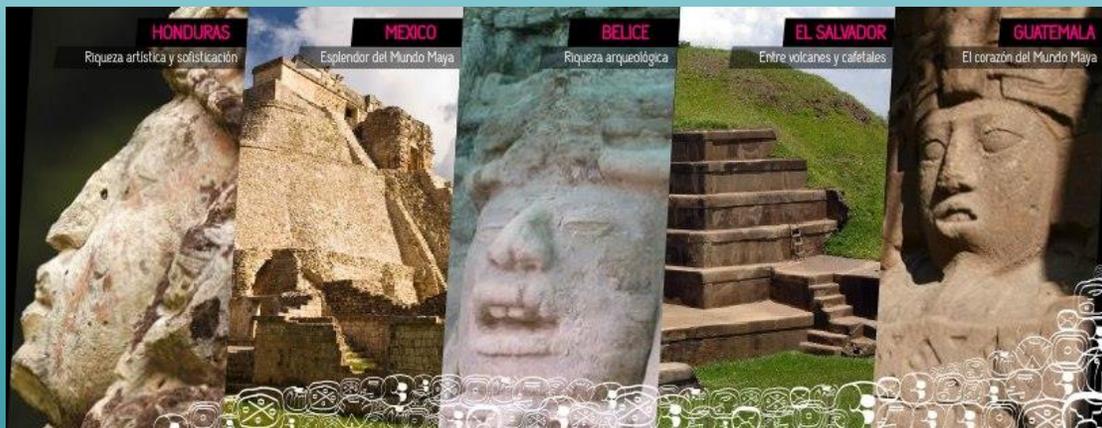


ORGANIZACIÓN MUNDO MAYA

RESUMEN PLAN ESTRATÉGICO 2015 – 2025

Denia Eunice Del Valle Barrera



SECRETARÍA TÉCNICA PERMANENTE

Tabla de contenido

I.	Propósito.....	2
II.	Misión	2
III.	Visión.....	2
IV.	Valores organizacionales	3
V.	Objetivos Estratégicos	3
VI.	Líneas estratégicas de acción	5

I. PROPÓSITO

El vocablo deriva del latín *propositum* que es la intención o el ánimo de hacer algo. Describe la función principal de la organización, delimita el actuar y hacia dónde dirigir sus esfuerzos, responde a las preguntas ¿para qué y por qué existe la organización? En otras palabras, describe la finalidad de su existencia.

El Convenio Constitutivo de la OMM, en su primer artículo establece que la finalidad (es decir el propósito) de la organización es:

“Coordinar, asistir y estimular el desarrollo turístico, cultural y ambiental de la región en que se desarrolló la civilización Maya, reconociendo la importancia de conservar y mantener la herencia cultural común y los recursos naturales de la región para las generaciones actuales y venideras.”

Este propósito continúa vigente y es que enmarca todas las acciones estratégicas de la organización que abarcan tanto los ámbitos culturales y ambientales como turísticos en los que se interviene.

II. MISIÓN

Es nuestra razón de ser como organización. Nos permite diferenciaros de otras y aunque se plasma en un texto, se cumple y se concreta con nuestras intervenciones y acciones.

Nuestra misión es la brújula y un espejo en el cual contrastamos nuestras prácticas. Define a qué se dedica la organización, las necesidades que cubrimos, el mercado en el que se desarrolla y la imagen pública que deseamos proyectar. En términos más simples, responde a la pregunta ¿para qué existe la organización?

Con base en lo establecido en el Convenio Constitutivo y los planes estratégicos realizados en 1993, 1998, 2003 y 2010, se propone la siguiente misión:

“La OMM es un organismo extraterritorial regional, que coordina y estimula el desarrollo turístico, cultural y ambiental de la región para que a nivel internacional la herencia de la cultura Maya sea reconocida por las actuales y futuras generaciones.”

III. VISIÓN

Es la imagen a futuro sobre cómo deseamos que sea la organización. La misión nos permite guiar, controlar y alentar a la organización en la consecución de sus objetivos. La Visión responde a la pregunta ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

Se propone la siguiente visión, la cual deberá ser validada por la Comisión Regional y Consejo Directivo:

“La OMM es la entidad líder que impulsa y promueve el desarrollo sostenible en la región Mundo Maya, a través de la promoción turística y la contribución a la conservación del patrimonio natural y cultural de la región.”

IV. VALORES ORGANIZACIONALES

Son los conceptos que usamos para desarrollar o justificar comportamientos concretos de nuestra organización. Los utilizamos como criterios para decidir si en el marco de nuestro quehacer, determinados comportamientos son adecuados o inadecuados. Son coherentes con nuestras prácticas, las actividades que proponemos y la forma en que nos relacionamos con las diferentes audiencias. Incluyen los que se relacionan con la dinámica interna, los relacionados con las personas y grupos destinatarios y finalmente, los relacionados con el vínculo y la colaboración con otras entidades y con la sociedad en general.

Los valores organizacionales definidos en el taller de planificación estratégica de mayo 2010 son los siguientes, a los cuales únicamente se les realizó algunos ajustes de redacción.

Compromiso:	Entendido como la identificación e involucramiento de sus miembros con el propósito y objetivos de la OMM.
Sinergia:	Comprendida como el concurso activo y concertado de los actores en la ejecución de actividades y proyectos.
Calidad:	Manifestada en el desempeño profesional y de acuerdo a parámetros establecidos en el sector.
Auto-sostenibilidad:	Reflejada en la disposición de recursos económico-financieros de la organización para el logro de sus objetivos.

V. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos tienen como finalidad establecer las directrices o pautas de actuación encaminadas a la mejora continua y al rendimiento de la organización. Determinan las líneas de acción y la estrategia para cumplir la misión.

En otras palabras, los objetivos estratégicos son la descripción del propósito (decisivo y relevante para la creación de valor organizacional) a ser alcanzado, son medidos a través de indicadores de gestión que permiten evaluar la consecución de los objetivos y también tomar acciones correctivas.

La definición de los objetivos de la OMM se realizó con base en los objetivos descritos en el Convenio Constitutivo, pero ordenados y traducidos a las dimensiones del mapa estratégico; los indicadores propuestos para cada uno de los objetivos estratégicos de la OMM están ligados con resultados cuantificables expresados en número, porcentaje y monto.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OMM	INDICADORES
OE 1: Mejorar la capacidad administrativa y financiera en la gestión de proyectos de la OMM (fortalecimiento institucional).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para el año 2015, el establecimiento de la línea base (porcentaje - %) del Índice de Capacidad Institucional (ICI). 2. Para los años subsiguientes, porcentaje (%) de mejora del ICI. 3. Número (#) y tipo (esquemas, sistemas, programas, reglamentos, etc.) desarrollados e implementados. 4. Número (#) de sesiones ordinarias y extraordinarias organizadas (planificación, convocatoria, seguimiento, acta, acuerdos, etc.) 5. Número de informes y reportes (técnicos y financieros) entregados en el tiempo y calidad requeridos.
OE 2 Generar fondos para alcanzar la sostenibilidad financiera	<ol style="list-style-type: none"> 6. Porcentaje (%) de incremento del fondo patrimonial (a partir del año 3) 7. Número (#) y monto (US\$) de proyectos regionales en funcionamiento. 8. Número (#) de perfiles de proyecto desarrollados. 9. Número (#) de propuestas de proyecto presentadas. 10. Número (#) de actividades que promuevan la auto-sostenibilidad financiera. 11. Monto (US\$) de ingresos generados por actividades de diversificación de fondos.
OE 3 Aumento del valor de la marca Mundo Maya	<ol style="list-style-type: none"> 12. Estrategia y Plan de Comunicación desarrollada/implementada. <ol style="list-style-type: none"> a. Número y tipo de acciones desarrolladas para cada público meta. b. Número y tipo de actores del público meta identificados. c. Número (#) y tipo (virtuales, escritos, audiovisuales) de medios en los que está presente la marca Mundo Maya. d. Número (#) de publicaciones (artículos, comunicados de prensa, etc.) en donde se hable de la región Mundo Maya. e. Número (#) de operadores, instituciones y empresas que han firmado MDE¹ con la organización para el uso de la marca Mundo Maya. f. Número (#) de accesos a la página Web institucional. 13. Estrategia y Plan de Desarrollo de Producto <ol style="list-style-type: none"> a. Número de paquetes y rutas de la región identificadas. b. Número de rutas y paquetes desarrollados c. Número de proyectos específicos para desarrollo de segmentos/productos realizados. 14. Estrategia y Plan de Mercadeo

¹ MDE son las siglas de Memorando de Entendimiento (MOU por sus siglas en inglés). Documento que describe un acuerdo bilateral entre partes (en este caso, la OMM y operadores de turismo receptivo),, que expresa una convergencia de intención de emprender una línea de acción común (promoción de la marca Mundo Maya).

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS OMM	INDICADORES
OE 4 Coordinación y análisis de asuntos de interés común	15. Número (#) de programas propuestos. 16. Número (#) de estrategias / políticas desarrolladas. 17. Número (#) de iniciativas coordinadas e implementadas. 18. Número (#) de alianzas estratégicas establecidas.

VI. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACCIÓN

Con base en los objetivos estratégicos propuestos, se definen una serie de actividades a fin de fortalecer la organización y enfocar los esfuerzos en el logro de dichos objetivos:

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
OBJETIVO ESTRATÉGICO - OE 1: Mejorar la capacidad administrativa y financiera en la gestión de proyectos de la OMM (fortalecimiento institucional).	
Diagnóstico Funcional	<p>Desarrollo del proceso analítico para identificar las áreas de oportunidad y mejoras de la OMM. Se continuará con la labor iniciada por Honduras de mejorar los sistemas y prácticas de la organización en todos sus niveles. La metodología a utilizar será la de la medición del Índice de Competitividad Institucional (ICI) y el análisis FODA y se utilizarán de base los ejercicios ya previamente realizados en el 2003 y posteriormente en el 2010 para evitar la duplicidad de esfuerzos. Los objetivos de esta diagnóstico son la evaluación de estructura interna formal, los sistemas y procesos de comunicación interna y externa, así como medir el impacto que tienen estos procesos en la toma de decisiones y la implementación de políticas, estrategias y programas y proyectos.</p> <p>Se realizarán entrevistas con los representantes de la Comisión Regional y el Consejo Directivo; así como también se recogerán sus opiniones/ideas específicas a través de cuestionarios en línea.</p> <p>El documento actualizado del FODA de la OMM servirá de base para la elaboración del Plan Estratégico 2015 – 2025.</p>
Modelo de Organización y Gestión	<p>Manual de organización: Constituye un instrumento de apoyo al proceso de modernización organizacional y proporciona información sobre la estructura orgánica (organigrama) atribuciones, objetivos y funciones de cada uno de los órganos que integran la OMM (gobernanza) y las líneas de comunicación.</p> <p>La metodología para la elaboración de dicho manual se basará en el análisis de la estructura actual de la OMM, la revisión y análisis de lo establecido en el Convenio Constitutivo, los Estatutos vigentes y el Reglamento Interno; así como de las actas y resoluciones de la Comisión Regional.</p>

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES		
	<p>Manual de puestos y atribuciones administrativos: Establece, con base en competencias laborales, el propósito, objetivos, funciones y atribuciones de la estructura administrativa-operativa de la OMM. Para su elaboración se realizará un análisis de las necesidades globales para la gestión de la OMM. Los perfiles se elaborarán con base en competencias profesionales que representan la idoneidad para desempeñar el puesto de trabajo eficazmente. Es decir que describirán los atributos (conocimientos², experiencia³, habilidades⁴, actitudes⁵ y valores⁶) requeridos para cada uno de los cargos.</p> <p>Sistema Integrado de Gestión Organizacional: Es el documento que contiene en forma ordenada y sistemática, la información sobre la historia de la organización, sus políticas y procedimientos en relación a la trascendencia entre períodos de rotación de la Dirección Ejecutiva, los protocolos para la realización de modificaciones de marcos legales e institucionales cuando sea requerido; la organización de las reuniones, la alineación de los componentes del ciclo de gestión y las nuevas estructuras organizacionales.</p> <p>Para su estructuración se realiza un análisis del marco legal y organizacional de la OMM, la delimitación de funciones de sus órganos con base en lo establecido el Convenio Constitutivo, Estatutos vigentes y Reglamento Interno, así como en las resoluciones de la Comisión Regional. Su objetivo es establecer y comunicar los elementos que integran el Sistema Integrado de Gestión Organizacional de la OMM a fin de lograr sus objetivos y la búsqueda de la eficiencia⁷, eficacia⁸ para lograr la efectividad⁹ organizacional.</p> <p>Como la base primordial para el desarrollo adecuado de las operaciones y actividades de la OMM, así como delimitar las responsabilidades y establecer las medidas de seguridad y el nivel de información al que se tenga acceso se desarrollará el Sistema de Control Interno que incluye el Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos y Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión del Talento Humano <table border="1" data-bbox="422 1297 1523 1545"> <tbody> <tr> <td data-bbox="422 1297 971 1545"> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reclutamiento ○ Selección ○ Inducción y capacitación ○ Desarrollo profesional ○ Procesos disciplinarios ○ Evaluación de desempeño ○ Administración de contratos </td> <td data-bbox="972 1297 1523 1545"> <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios eventuales ○ Nóminas y archivos de historial laboral ○ Resolución de conflictos ○ Cultura organizacional ○ Clima laboral </td> </tr> </tbody> </table> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reclutamiento ○ Selección ○ Inducción y capacitación ○ Desarrollo profesional ○ Procesos disciplinarios ○ Evaluación de desempeño ○ Administración de contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios eventuales ○ Nóminas y archivos de historial laboral ○ Resolución de conflictos ○ Cultura organizacional ○ Clima laboral
<ul style="list-style-type: none"> ○ Reclutamiento ○ Selección ○ Inducción y capacitación ○ Desarrollo profesional ○ Procesos disciplinarios ○ Evaluación de desempeño ○ Administración de contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Servicios eventuales ○ Nóminas y archivos de historial laboral ○ Resolución de conflictos ○ Cultura organizacional ○ Clima laboral 		

² Obtenidos a través de la educación formal (académica), no formal (cursos y educación continua) e informal (formación vocacional).

³ Dominio real de las funciones/tareas, desarrollada a lo largo de su vida laboral.

⁴ Destreza para realizar determinadas actividades. Pueden ser innatas o desarrolladas.

⁵ Conductas organizadas (relativamente estables y susceptibles) en la estructura mental, de ser aplicadas en los momentos en que sea necesario.

⁶ Principios que orientan el comportamiento. Creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir.

⁷ Capacidad para lograr un fin, aprovechando los medios/recursos (cantidad, calidad, espacio y tiempo) posibles.

⁸ Capacidad de lograr los objetivos propuestos.

⁹ Balance entre eficacia y eficiencia.

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Financiera <ul style="list-style-type: none"> ○ Registros contables y Estados Financieros ○ Constitución de Fondos Especiales ○ Ingresos y gastos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Custodia de fondos y valores ✓ Traslados de cuentas bancarias ✓ Procedimientos de egresos <ul style="list-style-type: none"> ➤ En efectivo ➤ En banco ✓ Anulación de cheques ✓ Forma y contenido de los recibos de caja ✓ Conciliaciones bancarias ✓ Solicitudes de chequeras ✓ Caja Chica ✓ Pagos a proveedores ✓ Firmas autorizadas ○ Control de inventario ○ Compras y adquisiciones <ul style="list-style-type: none"> ✓ Requisiciones ✓ Cotizaciones ✓ Garantía ✓ Crédito
<p>Planificación Estratégica 2015 – 2025</p>	<p>La planificación estratégica (PE), es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia y calidad.¹⁰</p> <p>En este sentido, a fin de establecer el curso de acción (objetivos estratégicos y líneas de acción) que permitan alcanzar los objetivos trazados por la OMM, identificar las prioridades actuales y asignar los recursos necesarios para su realización; así como desarrollar los indicadores que permitan evaluar los resultados obtenidos de los proyectos, programas y actividades que se realicen en el marco de una gestión comprometida a resultados.</p> <p>La metodología a utilizar para el desarrollo de la PE 2015 – 2025 de la OMM es la propuesta por CEPAL para la gestión y administración pública, complementada con enfoque sistémico.</p> <p>A partir de los objetivos estratégicos (definidos durante la gestión de la Presidencia de la Comisión Regional a cargo de Honduras), con base en lo establecido en el Convenio Constitutivo y en una revisión de los ejercicios anteriores de PE (2003 y 2010). Asimismo, se realizarán entrevistas con diferentes miembros de la Comisión Regional y Consejo Directivo (actuales y anteriores) y se diseñarán cuestionarios específicos para validar el análisis FODA y las condiciones favorables y desfavorables, compilar un análisis histórico de la evolución de la OMM, determinar el modelo de desarrollo, re-validar la misión, visión, principios y valores organizacionales.</p> <p>El Plan Estratégico 2015 – 2025 incluirá las estrategias organizacionales, financieras, de mercadeo y comunicación, de calidad, de desarrollo de productos y en general; servirá para garantizar las herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados de la OMM; así como para detectar las áreas de oportunidad y la mejora continua de los procesos.</p>

¹⁰ Concepto de CEPAL.

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
OBJETIVO ESTRATÉGICO – OE 2 Generar fondos para alcanzar la sostenibilidad financiera	
Fondo patrimonial	<p>Un fondo patrimonial es una modalidad de ahorro e inversión (capital semilla) que preserva de manera permanente fondos existentes, derivados o por ingresar a la institución, a fin de crear estabilidad financiera y garantizar el financiamiento de largo plazo de la misma para el desarrollo de sus actividades. Permite apalancar recursos locales e internacionales y se convierte en un potencial para atraer aportes del sector empresarial.</p> <p>En este sentido, se desarrollará una propuesta (que incluye el estudio de viabilidad correspondiente) para desarrollar dicho fondo en la OMM.</p>
Planificación y gestión de proyectos regionales	<p>La planificación y gestión de proyectos incluye el diseño de acciones orientadas a la consecución de los objetivos de la OMM, a través del desarrollo de actividades organizadas (proyectos) que gestionan recursos específicos, así como el control y seguimiento de los mismos.</p> <p>Los procesos de gestión a realizar serán de desarrollo de idea (perfil del proyecto: descripción de objetivos, componentes/fases, actividades), planificación (diseño de indicadores, metodología de trabajo, alcance y organización del plan de trabajo), ejecución (coordinar los recursos), control (verificación de objetivos) y finalización (generación de informes).</p> <p>Puntualmente en el año 2015, se dará seguimiento al proyecto encaminado con el BID “Turismo Comunitario Maya”.</p>
Desarrollo de cartera de proyectos:	<p>Como parte de la planificación y gestión de proyectos, se desarrollará una cartera de proyectos regionales. Es decir un portafolio de proyectos que permitan obtener beneficios a la OMM y generar actividades en cumplimiento de sus objetivos.</p> <p>Esta cartera se construirá a partir de las líneas de acción propuestas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, para lo que se desarrollará una ficha técnica que contenga el perfil del proyecto¹¹, siguiendo los lineamientos solicitados por los diferentes donantes internacionales identificados.</p> <p>El objetivo principal de la cartera de proyectos es asegurar que los posibles donantes comprendan las líneas de acción de la OMM y puedan evaluar las actividades propuestas; a fin de que puedan analizar la viabilidad de su financiamiento.</p> <p>Se identificarán también los posibles cooperantes (regionales y multilaterales), así como fundaciones privadas de Estados Unidos y Europa, cuyas prioridades de donación estén alineadas con las líneas de acción de la OMM.</p>

¹¹ Descripción simplificada del proyecto. Define el propósito, actividades y presupuesto requerido.

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Diversificación de fondos a través de la realización de actividades específicas	<p>La diversificación de ingresos es la mejor forma de garantizar la sostenibilidad financiera de la OMM y a la vez coadyuva a reducir la dependencia de las cuotas de membresía y del desarrollo de proyectos de cooperación para sus operaciones.</p> <p>A través de la diversificación de ingresos también se generan fondos no restrictivos que servirán para cubrir gastos de administración y operación.</p> <p>En este sentido se propone desarrollar actividades de promoción y venta de servicios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación, capacitación y sensibilización (charlas, cursos, talleres y seminarios). ▪ Caravanas y ruedas de negocios. ▪ Exposiciones y congresos. ▪ Mapas turísticos
OBJETIVO ESTRATÉGICO – OE 3 Aumento del valor de la marca Mundo Maya	
Estrategia de comunicación e información	<p>Con fin de generar procesos de sensibilización, información, comunicación e incidencia que permitan posicionar la imagen e identidad de la marca Mundo Maya y difundir información oportuna, transparente, clara y útil para los diferentes actores nacionales, regionales, internacionales y público en general se desarrollará la Estrategia de Comunicación e Información definiendo los públicos meta, el enfoque estratégico y los objetivos específicos, los canales, instrumentos y medios a utilizar con cada uno, los mensajes a difundir, la periodicidad y los mecanismos de monitoreo y evaluación de la efectividad. Se incluye la re-digitalización del Manual de Uso de Marca de la OMM.</p>
OBJETIVO ESTRATÉGICO – OE 4 Incrementar la visitación a la región Mundo Maya	
Desarrollo del producto	<p>De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (UN-OMT), la función de las organizaciones turísticas en el desarrollo de productos turísticos, es obtener y difundir información sobre las oportunidades, planificar el uso de las zonas designadas para el desarrollo del turismo y dar facilidades y apoyo al sector privado y a las comunidades para que lleven a cabo esa labor.</p> <p>En el caso de Mundo Maya, una región multi-destino, el objetivo del desarrollo de productos turísticos obedece al fortalecimiento de la estrategia de mercadeo, de posicionamiento de la marca Mundo Maya, a la mejora de la competitividad del destino y al impulso de los programas de desarrollo nacionales. En este sentido, para el período 2015 – 2017, la estrategia se orientará a la identificación y promoción de productos turísticos diferenciados que conserven las características locales de cada región.</p>

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Capacitación y sensibilización	<p>Los operadores de turismo y los mayoristas juegan un papel muy importante en la cadena de comercialización turística, pues son quienes se encargan de la organización de paquetes turísticos y de la facilitación de servicios de hospedaje, alimentación, transportación y entretenimiento.</p> <p>Una parte importante de las estrategias de incremento de la visitación turística en la región, la constituye la sensibilización y capacitación de éstos como agentes promotores.</p> <p>En este sentido, se organizarán una serie de talleres orientados a fortalecer el conocimiento de los mayoristas, operadores de turismo receptivo y agentes de viajes sobre la región Mundo Maya; propiciando la generación de nuevos paquetes y rutas.</p>
Promoción y mercadeo de la Región Mundo Maya	<p>Los esfuerzos para posicionar Mundo Maya como multi-destino turístico de manera coordinada y coherente, requieren de la estructuración de una Estrategia de Promoción y Mercadeo, dirigida a capturar nuevos segmentos del mercado internacional que impacten en la región.</p> <p>Esta estrategia incluirá en análisis de las tendencias mundiales, los mercados prioritarios y emergentes, una comparación del turismo en cada uno de los países miembros; así como un benchmarking de los planes de mercadeo de cada uno de los países para evaluar puntos de convergencia con base en las que se elaboraría un Plan de Promoción y Mercadeo de la región que incluirá el desarrollo de rutas y circuitos sobre la oferta ya existente y la evaluación de la participación en ferias y eventos especializados.</p>
OBJETIVO ESTRATÉGICO - OE 4 Coordinación y análisis de asuntos de interés común	
Facilitación turística: movilización migratoria, seguridad y conectividad intra-regional	<p>Tomando en consideración que Mundo Maya es uno de los primeros multidestinos que se generaron en América Latina y que en la actualidad el turismo multideestino es uno de los segmentos más importantes como herramientas de promoción y mercadeo; las medidas que tomen los países miembros a fin de aumentar el flujo de visitantes a través de la facilitación de los visados, migración, aduanas, cambio de monedas y la interconectividad es un tema preponderante.</p> <p>Cuando se trata de multidestinos, los turistas no reconocen fronteras administrativas, por lo que la coordinación y cooperación intrarregional juega un papel preponderante para facilitar una experiencia única. En este sentido la OMM impulsará los programas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora de la conectividad terrestre y aérea. ▪ Creación de una visa de turista múltiple para el ingreso hasta por 72 horas en los diferentes países de la región.

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
<p>Fomento del turismo sostenible</p>	<p>El Convenio Constitutivo de la OMM incluye dentro de sus objetivos la promoción de los mecanismos necesarios para ejecutar programas de turismo sostenible, con orientación cultural y natural entre los países de la región, así como la orientación al desarrollo económico y social de la misma. También destaca el desarrollo de un producto turístico esencialmente autóctono que al generar beneficios económicos, preserve y mantenga las características sociales, culturales y psicológicas de las comunidades de la región y también la inclusión del concepto de turismo sostenible dentro de los programas de formación y capacitación del personal técnico y profesional del sector turístico de la región.</p> <p>Es innegable que el desarrollo turístico (a cualquier escala) es una importante fuente de generación de riqueza económica, pero también manejada de manera inadecuada, puede ser una fuente de presión hacia los recursos naturales y socio-culturales.</p> <p>El desarrollo sostenible, es uno de los propósitos de la sociedad actual, buscando conciliar el crecimiento económico y la mejora de las condiciones de vida mientras que se utilizan de manera respetuosa y responsable los recursos naturales y socio-culturales.</p> <p>En este sentido, el impulso de una estrategia regional para el desarrollo sostenible es una de las líneas de acción que se abordarán, así como la identificación de todos los proyectos, programas e iniciativas que en los países miembros de la OMM están siendo impulsadas, desarrolladas y/o implementadas.</p> <p>El impulso al desarrollo del turismo sostenible dentro de la OMM es más bien una línea transversal que privará en todos los proyectos y actividades que desarrolle.</p>
<p>Impulso a la competitividad</p>	<p>La competitividad turística la constituyen una serie de factores que hacen atractivo realizar inversiones o desarrollar negocios en el segmento de viajes y turismo. Desde el año 2008, el Foro Mundial Económico (World Economic Forum) – WEF por sus siglas en inglés, realiza un informe bi-anual de la medición del Índice de Competitividad Turística (TTCI¹²), que refleja el desempeño de cada país para sub-índices específicos de marco regulador, ambiente de negocios e infraestructura y recursos humanos, culturales y naturales. En este sentido, se proponen primera instancia la realización de un análisis regional del ICT (TTCI) para identificar las principales fortalezas y punto de mejora como región multidestino. Y, en segunda instancia, propiciar un acercamiento con el WEF para evaluar la posibilidad de realizar un estudio más profundo del TTCI de la región.</p>

¹² Travel and Tourism Competitiveness Index

LÍNEAS DE TRABAJO	ACTIVIDADES
Gestión de la calidad	<p>En enfoque de gestión de la calidad se inicia en los años 50, dirigido específicamente al cumplimiento de especificaciones de productos (peso, duración, resistencia, rapidez, etc.). En la actualidad el concepto ha evolucionado e incluye, además de productos, sistemas, empresas y destinos. En el caso del turismo, incluye aspectos como la satisfacción de las expectativas de los clientes, el cumplimiento de estándares en la entrega del servicio y el valor de los productos/servicios. La industria turística, pertenece al sector de servicios por lo que la subjetividad de la calidad es alta, ya que se basa en la percepción de los clientes (visitantes/turistas) y la calidad existirá, para cada uno de ellos, cuando la prestación del servicio responde a sus expectativas.</p> <p>En este sentido, se identificarán los proyectos, programas e iniciativas de calidad turística existentes en los países de la región y se propiciará un programa de capacitación/sensibilización, dirigido al personal de primera línea (personal de contacto) de los prestadores de servicios turísticos.</p>
Promoción del patrimonio cultural y natural	<p>El patrimonio natural y/o cultural es el activo más importante para el desarrollo de la actividad turística. Los países miembros de la OMM son conscientes de la importancia de preservar y promover por medio del turismo el patrimonio cultural de las comunidades, con especial énfasis en la arqueología, la arquitectura vernácula, las artes visuales, las artesanías, el drama, la danza, la música y la escritura creativa; así como de los recursos naturales.</p> <p>Uno de los objetivos de la OMM es el investigar y determinar los efectos sociales, económicos, culturales y ecológicos del turismo con el fin de promover acciones encaminadas a lograr un desarrollo sostenible; es decir que genere beneficios económicos, pero que a la vez, preserve y mantenga las características sociales, culturales y psicológicas de las comunidades de la región.</p> <p>Para el período 2015 – 2017, bajo el liderazgo de la Secretaría de Turismo de México, se propone la inscripción en la lista representativa de UNESCO, el método de las matemáticas Mayas como Patrimonio Inmaterial de la Humanidad. Asimismo, el acercamiento con las autoridades nacionales de cultura y recursos naturales de cada uno de los países miembro para identificar líneas de acción convergentes y de conveniencia para realizar convenios de cooperación e identificar proyectos, programas e iniciativas de conservación de patrimonio natural y cultural existentes.</p>
Alianzas estratégicas	<p>Parte importante de la diversificación e integración son las alianzas estratégicas, que representan acuerdos formales ya sean bilaterales o multilaterales de compartir esfuerzos y recursos para el logro de un objetivo común.</p> <p>Con el fin de maximizar recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos, se estudiarán a diferentes organizaciones e instituciones nacionales y regionales para evaluar la convergencia de áreas de trabajo con la OMM y buscar realizar convenios de colaboración con objetivos y responsabilidades claramente definidos que persigan el beneficio mutuo.</p>