

SECRETARÍA DE TURISMO

SUBSECRETARÍA DE TURISMO



GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Dirección General de Certificación Turística

SEGMENTOS ESPECIALIZADOS



GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

OBJETIVO

Dar a conocer los Segmentos Especializados:

Instrumentos que distinguen a las empresas que generan esfuerzos por mejorar su atención a los Mercados Turísticos Especializados e identifican áreas de cumplimiento y de oportunidad en las mismas, ofreciendo servicios de calidad y posicionando a nuestro país como un destino turístico cada vez más competitivo.

(Sello Cerca de China, Sello Halal México, Sello Turismo Incluyente, Sello Turismo de Salud)

接近中国
México

Close to China

Cerca de China

حلال
México

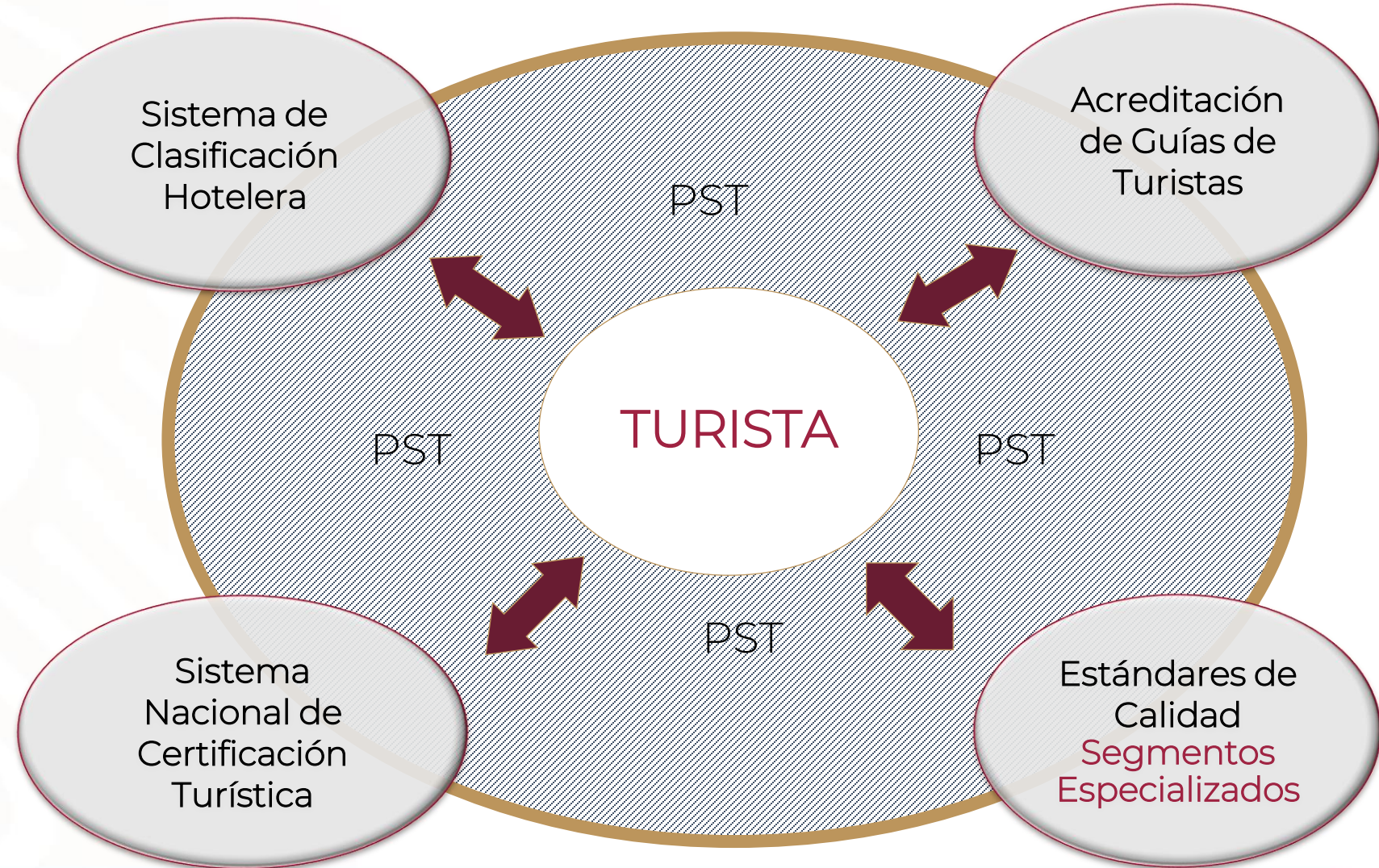
Halal-México

TURISMO
incluyente
México

Health Tourism

Turismo
de Salud
México

MODELO INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA



SELLO TURISMO INCLUYENTE



Sello otorgado a aquellas empresas turísticas que no solamente tienen conocimientos en materia de atención a personas con discapacidad, sino que también cuentan con las instalaciones exteriores e interiores, señalética y servicios de información adecuadas para brindar un servicio de calidad a este segmento de mercado.

Vigencia 2 años

¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

REQUISITOS:

1. Ser empresa turística legalmente constituida con RNT vigente.
2. Tener dos años de operaciones como mínimo.
3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros:



Agencia de viajes



Hoteles y Restaurantes



Museos y Centros de Convención



Hospitales



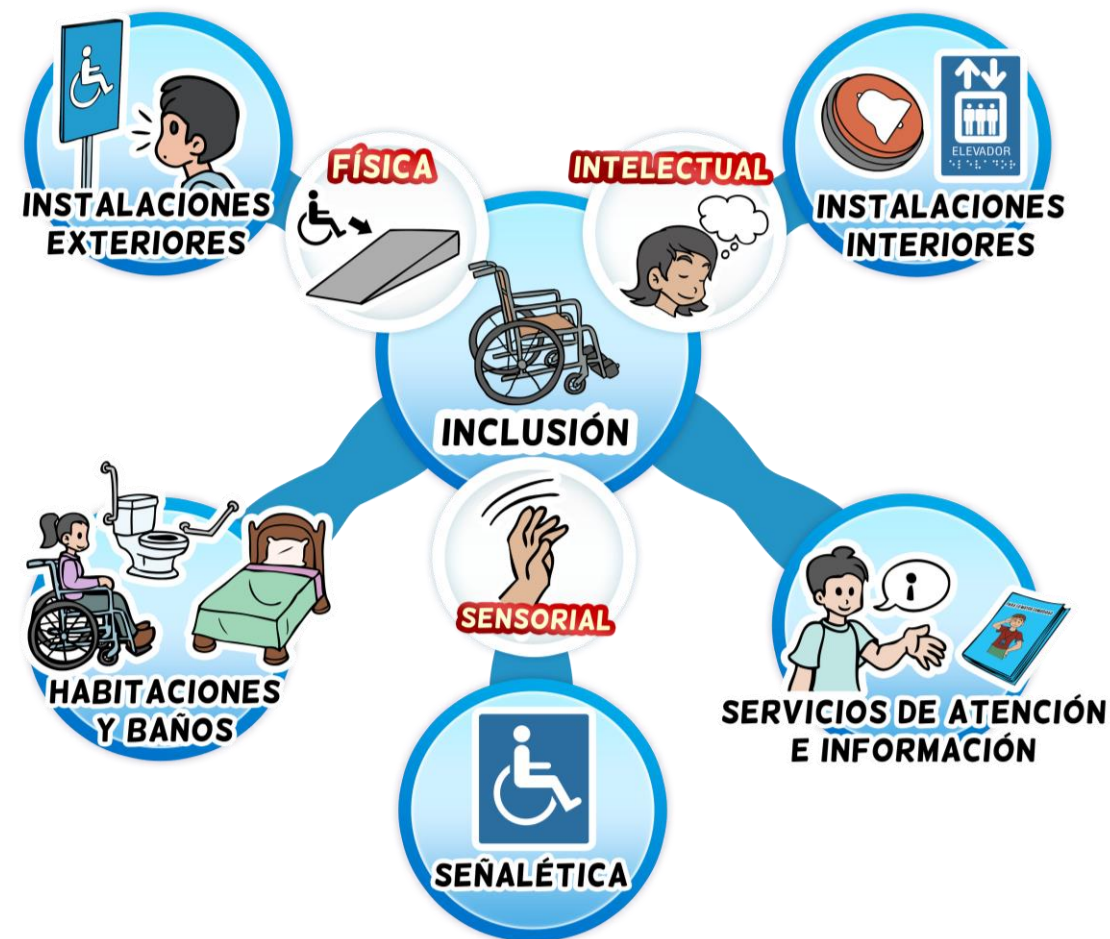
Parques temáticos



Transportadora turística

FAMILIAS DE INDICADORES

Familias de Indicadores	Total	Prioritarios	Complementarios
1.- Instalaciones Exteriores	6	6	0
2.- Instalaciones Interiores	19	13	6
3.- Habitaciones y baños	8	6	2
4.- Señalética	6	4	2
5.- Servicios de atención e información	13	4	9
TOTAL	52	33	19



EMISIONES

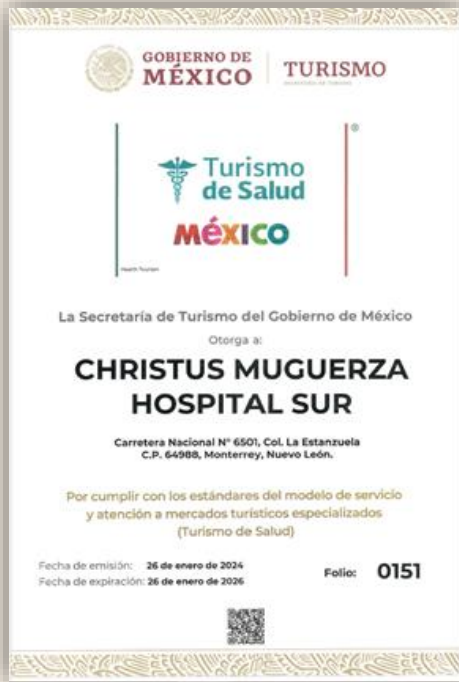
52
Sellos
Vigentes

NO.	ESTADO	EMITIDOS
1	Aguascalientes	4
2	Baja California	2
3	Baja California Sur	2
4	Ciudad de México	5
5	Colima	1
6	Guanajuato	3
7	Jalisco	1
8	Michoacán	1
9	Puebla	1
10	Quintana Roo	5
11	Sinaloa	2
12	Sonora	1
13	Veracruz	10
14	Zacatecas	12
TOTALES		52

AEROPUERTOS

- 1 Aeropuerto Internacional de Cozumel
- 2 Aeropuerto de Aguascalientes S.A. de C.V.
- 3 Aeropuerto Internacional de Guanajuato
- 4 Aeropuerto Internacional de Tijuana S.A. de C.V.
- 5 Aeropuerto de Hermosillo
- 6 Aeropuerto de Puerto Vallarta S.A. de C.V.
- 7 Aeropuerto de Morelia S.A. de C.V.
- 8 Aeropuerto Internacional de La Paz
- 9 Aeropuerto Internacional de los Mochis
- 10 Aeropuerto de Manzanillo S.A. de C.V.
- 11 Aeropuerto Internacional de los Cabos
- 12 Aeropuerto de Zacatecas
- 13 Aeropuerto de Mexicali S.A. de C.V.

SELLO TURISMO DE SALUD



Vigencia 2 años

Sello que reconoce a las empresas que están desarrollando esfuerzos de sinergia con el sector bienestar y que conocen elementos básicos de atención al turista de salud, atendiendo aspectos de comunicación, instalaciones, transparencia de productos y servicios, así como educación en dicho segmento.

¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

REQUISITOS:

1. Ser empresa turística legalmente constituida con RNT vigente.
2. Tener dos años de operaciones como mínimo.
3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros:



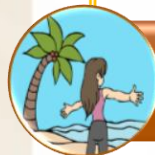
Hospitales



Clínicas y Consultorios



Spas, Centros de Relajación



Club de Golf



Hoteles y Restaurantes

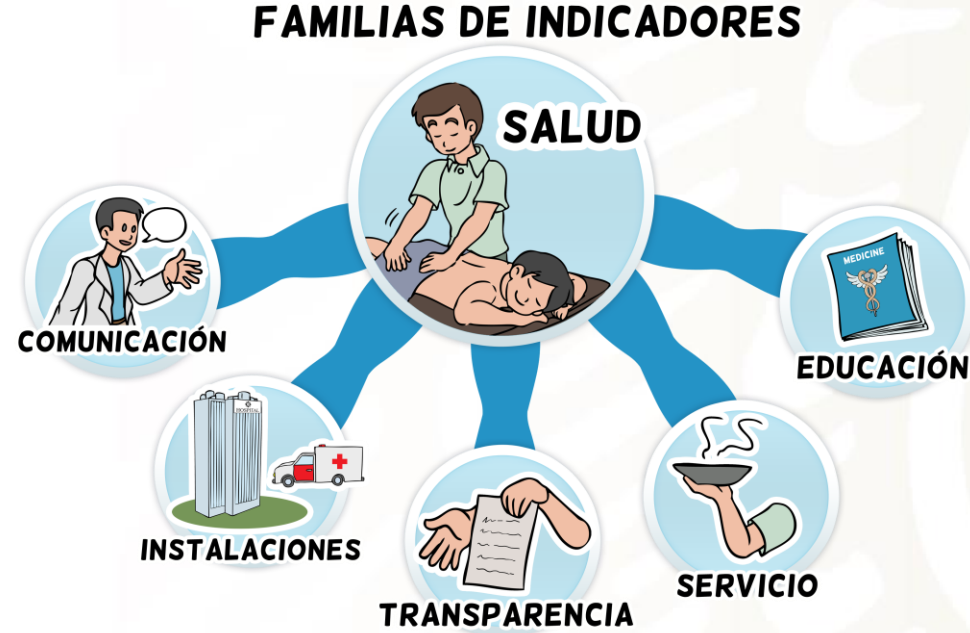


Agencia de Viajes

FAMILIAS DE INDICADORES



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO



Familias de Indicadores	Total	Prioritarios	Complementarios
1.- Comunicación	7	5	2
2.- Instalaciones	9	2	7
3.- Transparencia	8	7	1
4.- Servicio	11	6	5
5.- Educación	4	3	1
TOTAL	39	23	16



EMISIONES

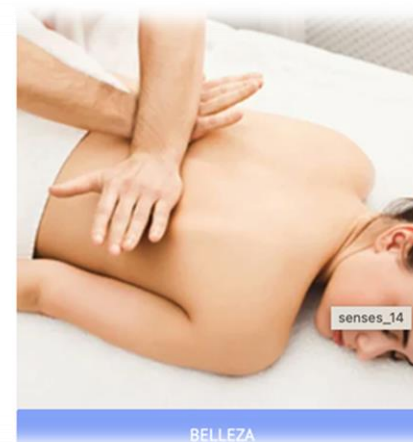
NO.	ESTADO	EMITIDOS
1	Baja California	4
2	Chihuahua	2
3	Ciudad de México	5
4	Estado de México	5
5	Hidalgo	1
6	Michoacán	2
7	Morelos	9
8	Nayarit	2
9	Nuevo León	2
10	Oaxaca	3
11	Querétaro	2
12	Quintana Roo	3
13	Veracruz	13
TOTALES		53



53
Sellos
Vigentes



BIENESTAR



BELLEZA



MASAJE



SELLO HALAL MÉXICO

Sello que reconoce a las empresas que realizan esfuerzos para implementar estándares de calidad básicos en la atención del mercado musulmán, a fin de mejorar el desempeño de su personal, satisfacer las principales necesidades de sus clientes e incrementar su competitividad a escala nacional e internacional.



Halal-México

Vigencia 2 años

¿A QUIEN VA DIRIGIDO?



Agencias de Viajes

REQUISITOS:

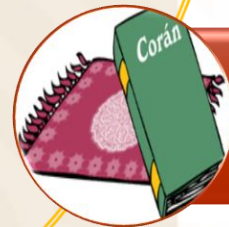
1. Ser empresa turística legalmente constituida con RNT vigente.
2. Tener dos años de operaciones como mínimo.
3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros:



Hoteles



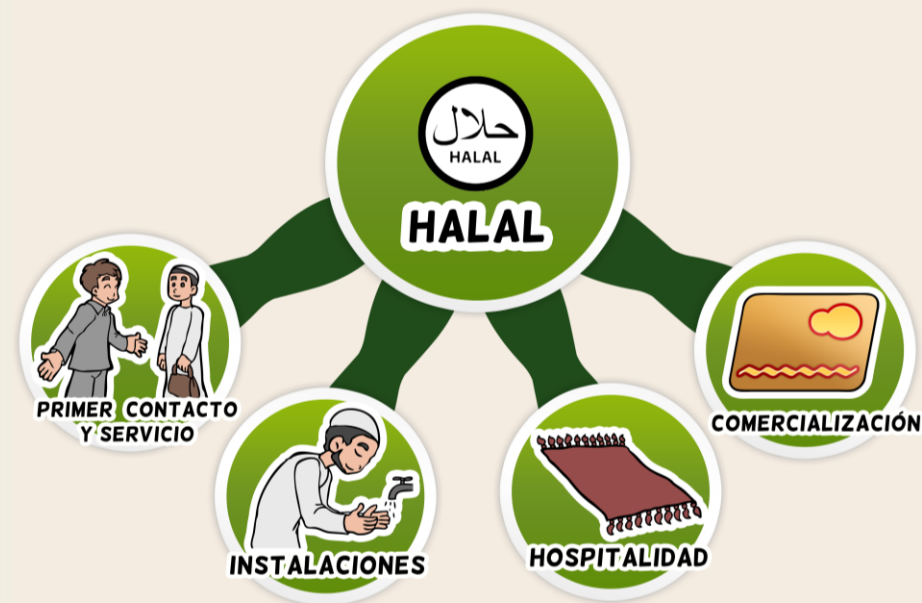
Restaurantes



Establecimientos que brinden servicios al segmento del mercado

SELLO HALAL MÉXICO

FAMILIAS DE INDICADORES	TOTAL	PRIORITARIO S	COMPLEMENTARIOS
Primer Contacto y Servicio	2	1	1
Instalaciones	11	8	3
Protocolo de Atención y Hospitalidad	15	9	6
Comercialización	7	3	4
TOTAL	35	21	14



En 2023
Se registró la marca de Halal México ante
el Instituto Mexicano de la Propiedad
Industrial (IMPI) con N° de Registro
2499411.



SELLO CERCA DE CHINA

Sello otorgado a empresas que han desarrollado y mantienen esfuerzos relacionados a la atención con calidad al mercado Chino, destacando aspectos de primer contacto y servicio, instalaciones, protocolo de atención y hospitalidad, así como de comercialización.



Vigencia 2 años

¿A QUIEN VA DIRIGIDO?



Agencias de Viajes

REQUISITOS:

1. Ser empresa turística legalmente constituida con RNT vigente.
2. Tener dos años de operaciones como mínimo.
3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros:



Hoteles



Restaurantes



Centros de Convenciones

SELLO CERCA DE CHINA

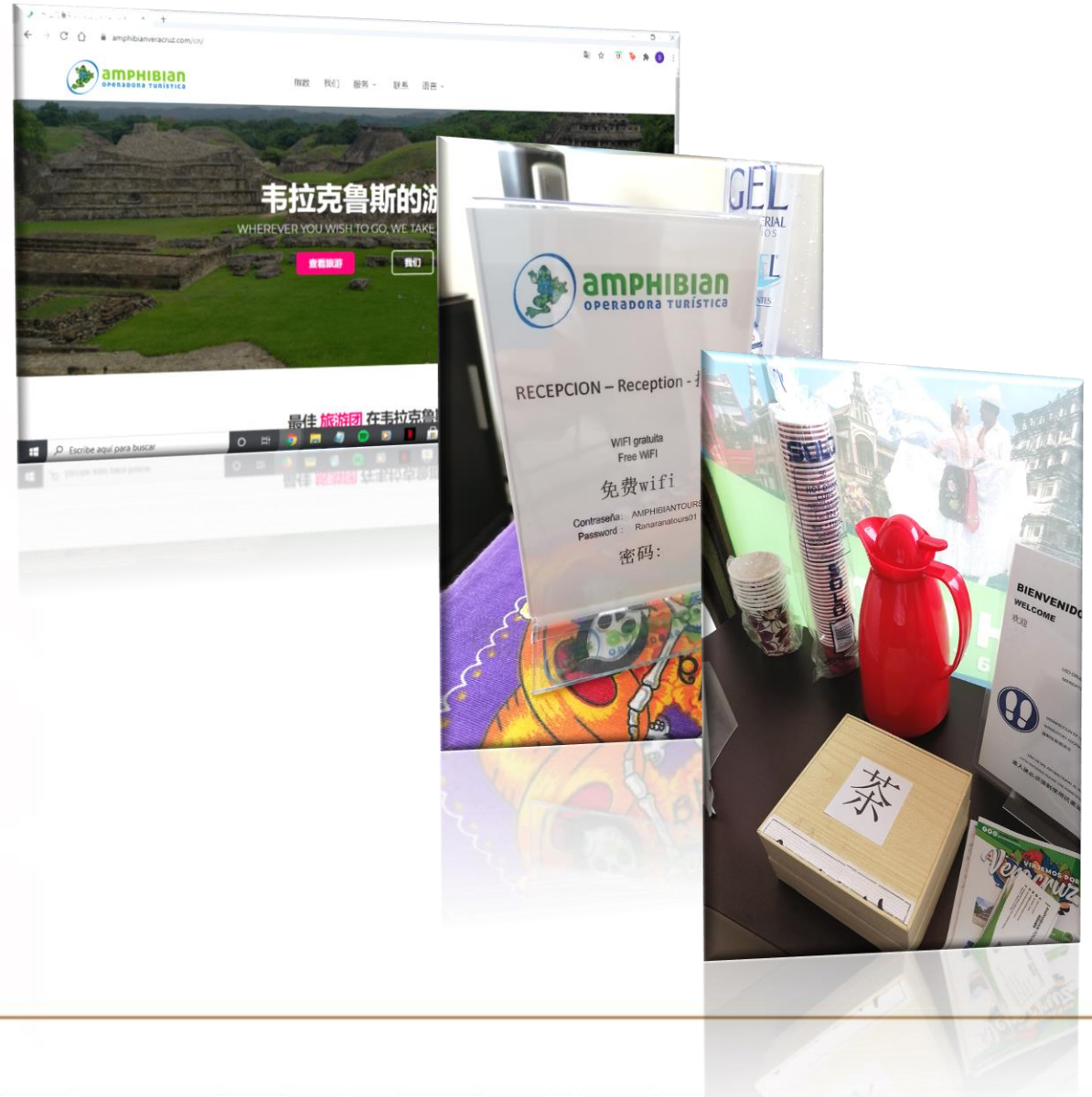
Familias de Indicadores	Total	Prioritarios	Complementarios
1.- Primer contacto y servicio	4	1	3
2.- Instalaciones	9	8	1
3.- Protocolo de atención y hospitalidad	10	4	6
4.- Comercialización	9	3	6
TOTAL	32	16	16



EMISIONES

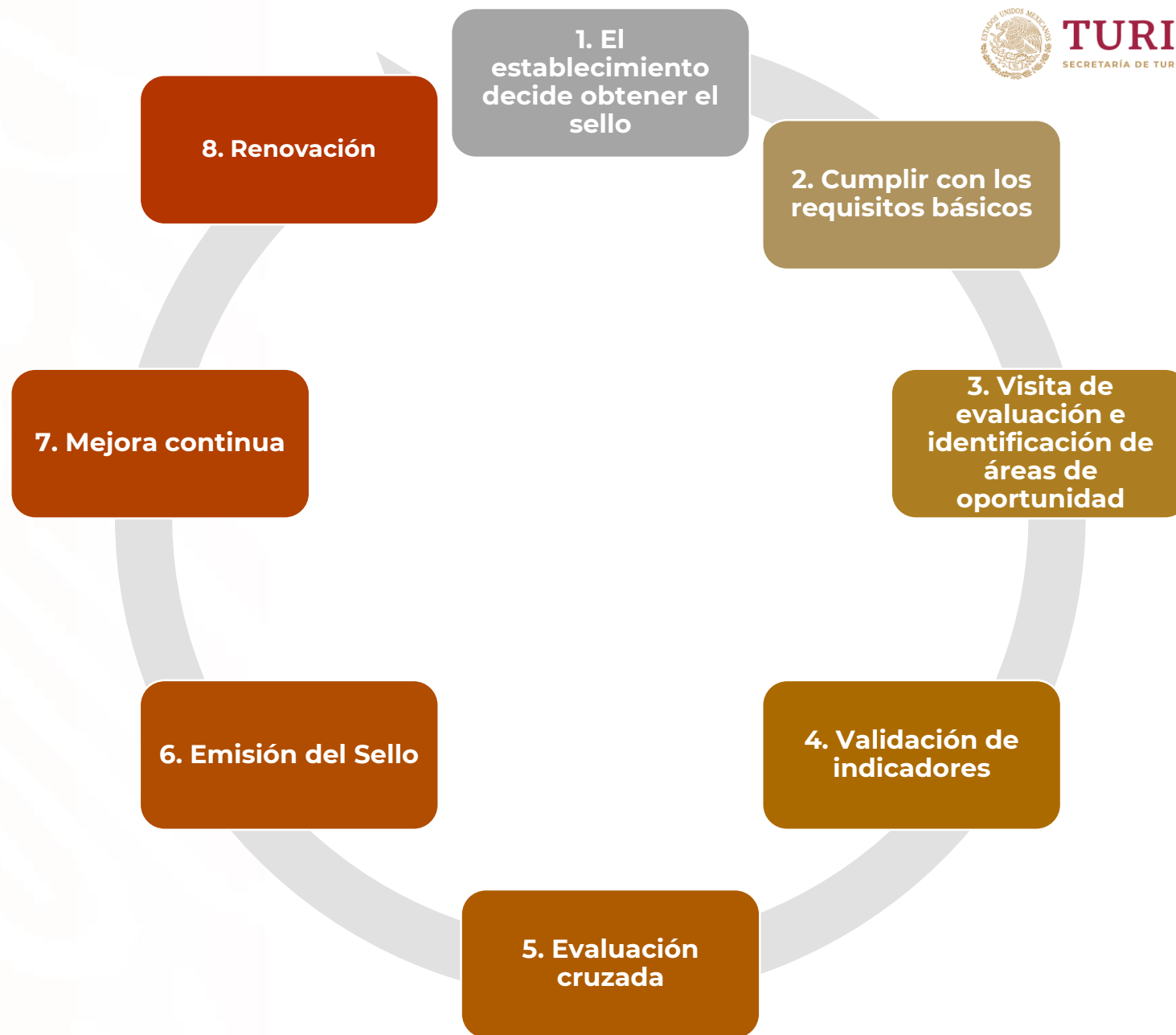
NO.	ESTADO	EMITIDOS
1	Ciudad de México	6
2	Querétaro	1
3	Veracruz	9
TOTALES		16

16
Sellos
Vigentes





PROCESO DE OBTENCIÓN



DETALLE DE PROCESO DE OBTENCIÓN



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

1. El establecimiento decide obtener el sello

Seleccionando algún consultor del directorio publicado en el portal de SECTUR en internet, o bien, cuando un consultor invite o promueva el sello de manera directa en el establecimiento.

2. Cumplir con los requisitos de calidad mínimos

1. Ser empresa turística legalmente constituida
2. Tener dos años de operaciones como mínimo
3. Pertenecer a alguno de los giros

3. Visita de evaluación e identificación de áreas de oportunidad

El consultor, visita el establecimiento y realiza la evaluación inicial donde se consideran todos los indicadores, prioritarios y complementarios, que debe cumplir el establecimiento dependiendo su giro.

Como resultado de la evaluación, el consultor realiza un diagnóstico al establecimiento e identifica cuáles son las áreas de oportunidad, y en conjunto con el establecimiento, diseña un programa de trabajo, con la finalidad de implementar los procesos necesarios para la aplicación práctica y funcional que lleve al cumplimiento de los indicadores. Ese programa puede durar el tiempo que sea necesario para que la empresa subsane las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico.

4. Validación de indicadores

El consultor solicitará evidencias de cumplimiento, tales como documentación, registros, inspección de procesos, instalaciones y equipos, según corresponda de acuerdo al giro del establecimiento.

Al término de ésta revisión el consultor revisa los resultados y cambios en las áreas de oportunidad detectadas. De este modo el consultor validará el cumplimiento de indicadores.

5. Evaluación cruzada

Para validar el cumplimiento de los indicadores, el consultor solicita la evaluación cruzada a otro consultor acreditado por SECTUR, a fin de validar el proceso de obtención del Sello. Posteriormente, el consultor titular, enviara las evidencias a SECTUR.

6. Emisión del sello

Una vez que el consultor envíe todas las evidencias a la SECTUR, esta verifica la información y emite el Sello con vigencia de dos año.

7. Mejora continua

El consultor realizará una visita de seguimiento a los 6 meses de haber emitido el sello; donde identificará nuevas áreas de oportunidad o mejoras en los procesos, instalaciones, equipos y/o servicios que ofrece el establecimiento.

8. Renovación

Un mes antes de terminar la vigencia del Sello, el consultor visitará a la Empresa para reunir las evidencias correspondientes al cumplimiento de los indicadores, las cuales deberán ser enviadas, y de este modo solicitar a SECTUR la renovación del Sello.



¿QUIENES PUEDEN IMPLEMENTAR?

Los Consultores avalados por la Secretaría de Turismo de la República, son los únicos profesionales que pueden realizar la implementación, acompañamiento y/o verificación del proceso para la obtención de Segmentos Especializados.



BENEFICIOS PARA LA EMPRESA



1. Reconocimiento federal con impacto a escala nacional e Internacional.
2. Posicionamiento en el segmento especializado.
3. Fidelización de clientes.
4. Potencialización de atención del segmento especializado
5. Incremento de ventas.
6. Aseguramiento de proceso de mejora de la calidad y prestación de servicio.
7. Valor agregado en el mercado con la ampliación de nuevos y mejores servicios para el cliente del segmento especializado.
8. Promoción de los establecimientos que ya cuenten con el Sello.

DIFUSIÓN DE REVISTAS DIGITALES E INFOGRAFÍAS



Página de la Secretaría de Turismo “Certificación Turística”

Semanalmente una infografía, a través de la DGCS

Direcciones Generales de la Secretaría de Turismo

Secretarías de Turismo Estatales

Cámaras y Asociaciones Empresariales

Invitaciones presenciales por Organismos Empresariales

Webinars de dependencias y Entidades de Acreditación

<https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/segmentos-especializados>



EVENTOS DE ENTREGA Y DIFUSIÓN

Evento

“Relanzamiento de Tesoros de
México y Entrega de
Reconocimientos de Estándares de
Calidad Turística 2024

- 8 Sellos Turismo Incluyente.
- 3 Sellos Turismo de Salud.



DATOS DE CONTACTO



TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

DR. JOSÉ ZEIND DOMÍNGUEZ

DIRECTOR GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

jzeindd@sectur.gob.mx EXT. 4420

ING. MARÍA MAGDALENA RABANAL ROMERO

Directora de Normatividad del Sistema de Certificación

mrabanalr@sectur.gob.mx, Ext. 4419

LIC. DIANA MELGOZA MEZA

Jefa de Departamento de Normatividad del Sistema de Certificación

dmelgozam@sectur.gob.mx, Ext. 4434

PROCESOS QUE OPERAN:

- Segmentos especializados:
 - Cerca de China
 - Halal México
 - Turismo Incluyente
 - Turismo de Salud





GRACIAS



GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO