

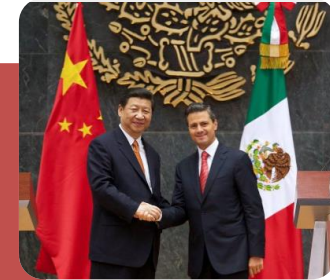
## MODELO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A MERCADOS TURÍSTICOS ESPECIALIZADOS

# Sello Cerca de China



# Antecedentes

En 2013 el Presidente de China Xi Jinping, realiza una visita de Estado a México; donde se reúne con el Presidente de México, Lic. Enrique Peña Nieto para mencionar temas estratégicos para ambas naciones, definiéndose como un momento clave en las relaciones bilaterales México – China.



México y China acordaron en Beijing unir esfuerzos para intercambiar buenas prácticas de planeación y sustentabilidad, al igual que regulación y certificación, con el objetivo de fortalecer la colaboración en materia turística para aprovechar el potencial de este sector.



La Secretaría de Turismo se ha propuesto realizar las acciones adecuadas para lograr que los turistas Chinos se posicionen en el primer lugar dentro de la listas de visitantes asiáticos a nuestros destinos turísticos.



# 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.

# Familias de Indicadores

Estructura del  
Modelo

Culturales

Calidad enfocada al turista  
Chino

Aspectos culturales

Aspectos Imagen

Manejo de Idiomas

Hábitos, costumbres y  
tradiciones



Familias de Indicadores

Prioritarios

Complementarios

- Los criterios se definieron del análisis de información nacional e internacional; mismos que se clasificaron en categorías o familias y de acuerdo a su importancia en **prioritarios y complementarios**.
- Al darle un valor de cumplimiento a cada criterio, se transforma en un indicador y de ésta manera poder calcular el cumplimiento.

Esenciales para la obtención del sello. Indican un cumplimiento cabal con los criterios de la acreditación.

Hace que la empresa supere las expectativas de atención al turismo chino.

# Familias de Indicadores



# Resumen de indicadores por familia

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
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

Dirigido a:

- Agencia de Viajes
- Hoteles
- Restaurantes
- Guías de Turistas
- Centros de Convenciones

# Familias de indicadores

## 1. Familia de indicadores: Primer Contacto y Servicio

Página de internet en inglés

Página de internet en mandarín

Servicio dedicado al turismo chino para prestar asistencia

## 2. Familia de indicadores: Instalaciones

Herramientas de traducción

Señalética básica

Catálogo de servicios en mandarín

Internet gratuito

Bandera china en las instalaciones

Equipo para preparar té

Agua tibia para beber

Áreas para fumar

Canales de televisión en mandarín

### **3. Familia de indicadores: Protocolo de Atención y Hospitalidad**

Menú con traducción en mandarín

Protocolo para manejo de mobiliario

Mapas o guías en mandarín

Formatos del establecimiento en mandarín

Conocimiento del protocolo de la cultura china

Capacitación del personal en protocolo chino

Folletos turísticos en mandarín

Sandalías en la lista de amenidades

Elementos que brinden seguridad al turista en mandarín

Sombrillas para recorridos o paseos



#### **4. Familia de indicadores: Comercialización**

Precios de productos y servicios en dólares y/o yuanes

Cartel con el tipo de cambio pesos-dólares y/o yuanes

Bolsas y empaques de recuerdos diseñadas para promoción

Exhibición y venta de souvenirs o recuerdos materiales

Terminales bancarias que acepten tarjetas internacionales de bancos extranjeros

Sinergias empresariales para ofrecer servicios adicionales

Políticas de cobro antes de prestar los servicios

Elementos icónicos de nuestra cultura para fotografías temáticas

Refiere al turista chino a los lugares turísticos

# Requisitos básicos de participación:

1. Ser empresa turística legalmente constituida
2. Tener dos años de operaciones como mínimo
3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros:
  - Agencia de Viajes
  - Hoteles
  - Restaurantes
  - Guías de Turistas
  - Centros de Convenciones

# Proceso de Obtención



# Detalle de proceso de obtención del Sello Cerca de China

<b>1. El establecimiento decide obtener el sello</b>	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.
<b>2. Cumplir con los requisitos de calidad mínimos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser empresa turística legalmente constituida</li> <li>2. Tener dos años de operaciones como mínimo</li> <li>3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agencia de Viajes</li> <li>▪ Hoteles</li> <li>▪ Restaurantes</li> <li>▪ Guías de Turistas</li> <li>▪ Centros de Convenciones</li> </ul> </li> </ol>
<b>3. Visita de evaluación e identificación de áreas de oportunidad</b>	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.
<b>4. Validación de indicadores</b>	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.
<b>5. Evaluación cruzada</b>	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, cargará las evidencias y notificará este paso en la Plataforma de Programas de Calidad.
<b>6. Emisión del sello</b>	Una vez que el consultor cargue todas las evidencias en la Plataforma de Programas de Calidad; la SECTUR verifica la información y emite el Sello con vigencia de un año.
<b>7. Mejora continua</b>	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.
<b>8. Renovación</b>	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 cargadas en la Plataforma de Programas de Calidad, y de este modo solicitar a SECTUR la renovación del Sello.

# Inversión

La inversión para obtener este sello está **en función del nivel de maduración y el tamaño de la empresa**, sin embargo; se considera que en promedio se requiere del **acompañamiento del consultor** en al menos tres momentos del proceso de obtención por primera vez: visita de diagnóstico, validación de indicadores y evaluación cruzada; por lo que se puede estimar un costo por hora de hasta 1,200 pesos por concepto de honorarios del consultor y unidad a evaluar.

Tamaño de la empresa	Número de trabajadores
Micro	Hasta 10
Pequeña	11-50
Mediana	51-100
Grande	101- en adelante

# Beneficios para la empresa

1

- Reconocimiento federal con impacto a escala nacional e internacional

2

- Posicionamiento en el mercado chino

3

- Promoción de las empresas que ya cuentan con el sello

4

- Valor agregado en el mercado con la ampliación de nuevos y mejorados servicios para el segmento chino

5

- Incremento de ventas

6

- Fidelización del cliente chino a los establecimientos

7

- Creación de nuevas alianzas y clústers con empresas certificadas con el sello

8

- Proceso de evaluación simplificado a través de una herramienta digital

# ¿Quiénes pueden implementar el Sello Cerca de China?

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

A la fecha se cuenta con consultores avalados en los estados de:

- |                     |                  |
|---------------------|------------------|
| 1. Baja California  | 8. Morelos       |
| 2. Chihuahua        | 9. Nuevo León    |
| 3. Ciudad de México | 10. Querétaro    |
| 4. Durango          | 11. Quintana Roo |
| 5. Guanajuato       | 12. Sonora       |
| 6. Guerrero         | 13. Tamaulipas   |
| 7. Jalisco          | 14. Zacatecas    |





## **MAYORES INFORMES**

### **Secretaría de Turismo**

Subsecretaría de Calidad y Regulación  
Dirección General de Certificación Turística  
Dirección de Certificación Turística  
Schiller No. 138, 6° piso  
Col. Chapultepec Morales, C.P. 11570  
México, D.F.

srivas@sectur.gob.mx  
lchavezp@sectur.gob.mx

Tel. 01 (55) 3003 1600 ext. 4425-4439-4414  
<http://www.gob.mx/sectur>