

DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

MODELO DE SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

SELLO CERCA DE CHINA



GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Antecedentes

La visita del presidente de la República de China a nuestro país para tratar 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

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.

- 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.

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
TOTAL	32	16	16

Dirigido a:

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

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

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	<ol style="list-style-type: none">1. Ser empresa turística legalmente constituida2. Tener dos años de operaciones como mínimo3. Pertenecer a alguno de los siguientes giros:<ul style="list-style-type: none">▪ Agencia de Viajes▪ Hoteles▪ Restaurantes▪ Guías de Turistas▪ Centros de Convenciones
3. Visita de evaluación e identificación de áreas de oportunidad	<p>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.</p> <p>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.</p>
4. Validación de indicadores	<p>El consultor solicitará evidencias de cumplimiento, tales como documentación, registros, inspección de procesos, instalaciones y equipos, según corresponda de acuerdo al giro del establecimiento.</p> <p>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.</p>
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, cargará las evidencias y notificará este paso en la Plataforma de Programas de Calidad.
6. Emisión del sello	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 dos años.
7. Mejora continua	El consultor realizará una visita de seguimiento; 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 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 | 9. Nuevo León |
| 2. Chihuahua | 10. Querétaro |
| 3. Ciudad de México | 11. Quintana Roo |
| 4. Durango | 12. Sonora |
| 5. Guanajuato | 13. Tamaulipas |
| 6. Guerrero | 14. Zacatecas |
| 7. Jalisco | |
| 8. Morelos | |

Para mayor información:
<http://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-cerca-de-china-turismo-chino>

Hacer las
adecuaciones en los
establecimientos
turísticos para
garantizar la plena
satisfacción de los
mismos

Hacer más competitiva a
la empresa y
otorgándoles otro nivel
de funcionamiento
reconocido oficialmente
por la SECTUR

接近中国
México

Garantizar que se ofrezca
mejor atención,
productos y servicios
turísticos acordes a
estándares y exigencias
de calidad mundial

Ampliar sus nichos de
clientes hacia el
mercado chino

Posicionar a las
empresas del sector
en el escaparate
internacional

Close to China

Cerca de China

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
Ciudad de México

mrabanalr@sectur.gob.mx
rluciov@sectur.gob.mx

Tel. 01 (55) 3003 1600 ext. 4419 y 4433
<http://www.gob.mx/sectur>



GOBIERNO DE
MÉXICO

