

MODELO DE ALINEACIÓN DE ESTÁNDARES A MERCADOS  
TURÍSTICOS ESPECIALIZADOS

# Sello Halal México



# Antecedentes

PLAN NACIONAL  
DE DESARROLLO  
2013 - 2018  
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



De el Plan Nacional de Desarrollo, se deriva la estrategia V “México con Responsabilidad Global”, la cual enmarca la promoción, difusión y desarrollo de una serie de acciones encaminadas a impulsar el turismo hacia México en el mundo.

En Febrero de 2014 el Presidente de México Enrique Peña Nieto y su homólogo el Rey Abdullah II de Jordania firmaron convenios en materia educativa, cultural, de turismo y de cooperación técnica.

# Sello Halal México



Sello que reconoce a las empresas que realizan esfuerzos para implementar estándares de calidad en la atención del mercado musulmán, considerando aspectos culturales de primer contacto y servicio, manejo de productos Halal, instalaciones, hospitalidad, así como comercialización; a fin de satisfacer las principales necesidades de sus clientes y posicionarse en la atención de este mercado emergente a escala nacional e internacional.

## Palabras clave para turismo Halal México

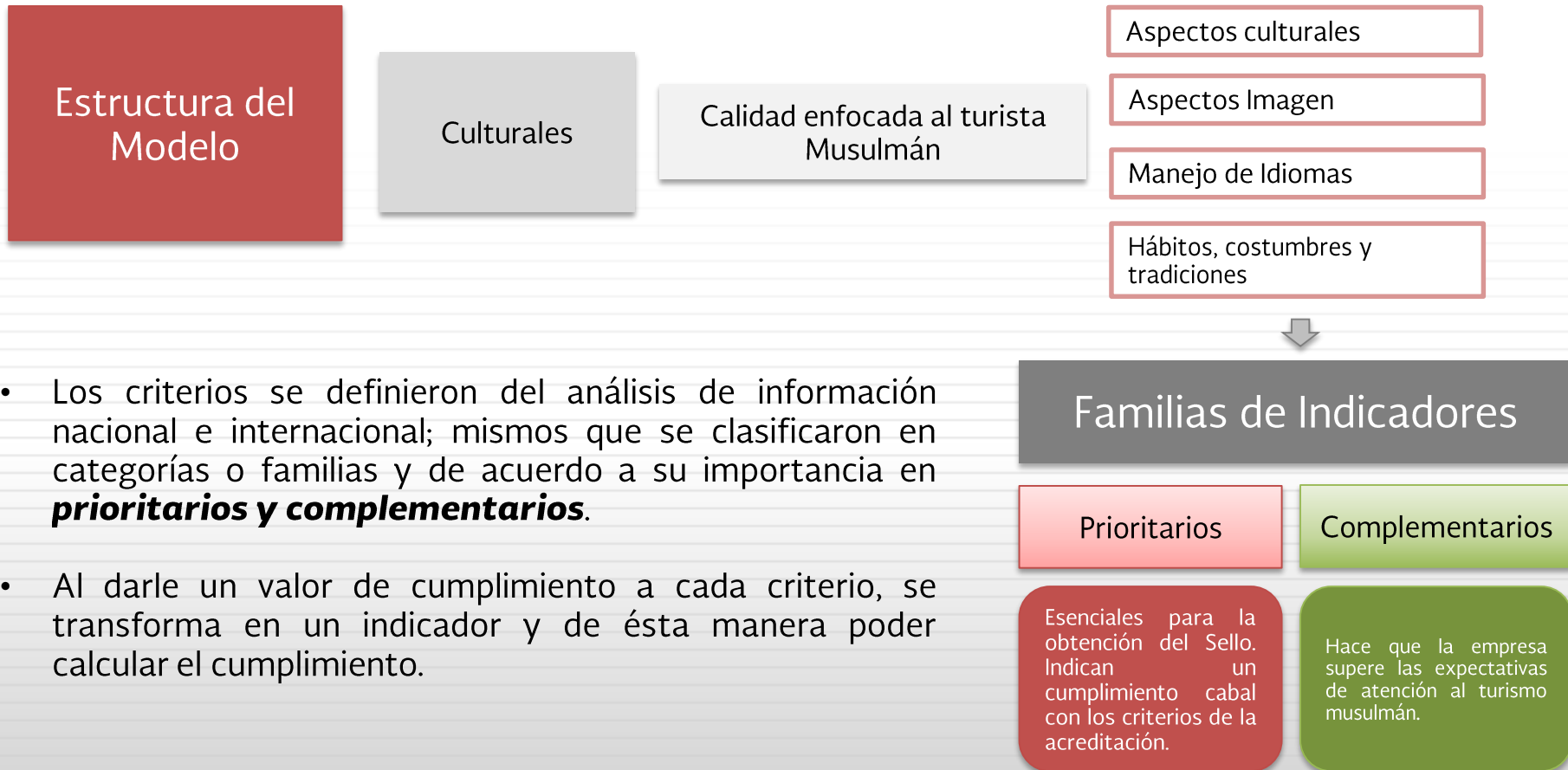
Uno de los factores clave dentro de la atención al turista musulmán es entender que:

**HALAL** es una palabra árabe que significa legal o permitido.

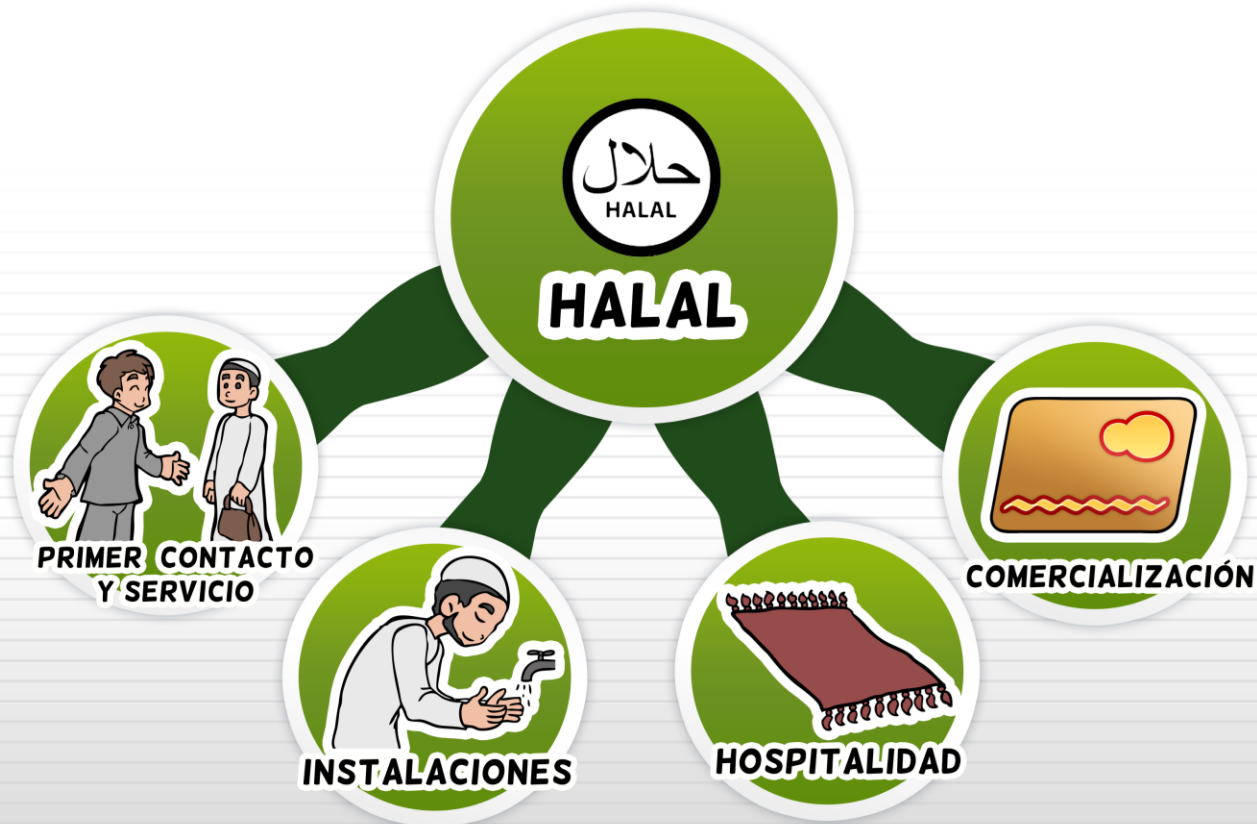
**HARAM**, que significa ilegal o prohibido.

Esto es básico para no caer en comportamientos que el turista musulmán considere como haram al momento que esté de visita en cualquier establecimiento turístico en México.

# Familias de Indicadores



# Familias de Indicadores



# Resumen de indicadores por familia

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

Dirigido a:

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

**La empresa deberá cubrir al menos el 80% de cumplimiento de los estándares.**

# Familias de indicadores

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

Página de internet en inglés

Servicio al turista interno o externo para asistencia en actividades contratadas

## 2. Familia de indicadores: Instalaciones

Señalética básica en inglés y/o francés

Catálogo de servicios en inglés y/o francés y describe costos

Cuenta con quibla, alfombrilla y un ejemplar del Corán

El baño cuenta con regadera de mano o bidet

Amenidades de baño y de mini bar elaboradas a base de productos halal

Decoración moderada sin imágenes de criaturas vivas

Canales de televisión en inglés y/o francés

Servicios de alberca, gimnasio y spas separados de hombres y mujeres

Servicio de spa con productos y amenidades halal

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

Platillos considerados básicos de la comida halal

Menú en inglés

Salas alfombradas para oración con elementos halal y calendario islámico

El personal de servicio conoce las costumbres del turista musulmán

Se dan a conocer al turista musulmán los horarios de servicio y se adaptan en época de ramadán

Información sobre ubicación de mezquitas cercanas al establecimiento

Los guía de turistas conocen los horarios de oración para integrarlos a los recorridos

Los guías de turistas ofrecen información en inglés y/o francés

#### 4. Familia de indicadores: Comercialización

Cuenta con servicio de spa u otros servicios de descanso y relajación orientados al turismo musulmán

Agencias de viajes con paquetes de servicios halal

Precios de productos y servicios en dólares

Cartel que muestre el tipo de cambio pesos-dólares

Venta de souvenirs con enfoque halal

Informar anticipadamente a las compras las políticas de cobro

Refiere al turista musulmán a los lugares turísticos del lugar acorde a su cultura y costumbres

# 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

# Proceso de Obtención



# Detalles de proceso de obtención del Sello Halal México

<p><b>1. El establecimiento decide obtener el Sello</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>2. Cumplir con los requisitos de calidad mínimos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser empresa turística legalmente constituida</li> <li>• Tener dos años de operaciones como mínimo</li> <li>• Pertenecer a alguno de los siguientes giros: Agencia de Viajes, Hoteles, Restaurantes y Guías de Turistas Empresa en Activo</li> <li>• Brindar atención especial al mercado turístico Halal</li> </ul>
<p><b>3. Visita de evaluación e identificación de áreas de oportunidad</b></p>	<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. 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>
<p><b>4. Validación de indicadores</b></p>	<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. 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>
<p><b>5. Evaluación cruzada</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>6. Emisión del Sello</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>7. Mejora continua</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>8. Renovación</b></p>	<p>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.</p>

# 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 las empresas

1° Reconocimiento federal con impacto a escala nacional e Internacional

2° Posicionamiento en el mercado musulmán

3° Fidelización de clientes

4° Potencialización de atención del mercado musulmán

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 nuevo y mejores servicios para el cliente Musulmán

8° Promoción de los establecimientos que ya cuenten con el Sello

9° Proceso de evaluación simplificado a través de una herramienta digital

# ¿Quiénes pueden implementar el Sello Halal México?

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 del Sello Halal México.

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

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