



Turismo

Secretaría de Turismo

Modelo de Segmentos Especializados

Sello Turismo Incluyente



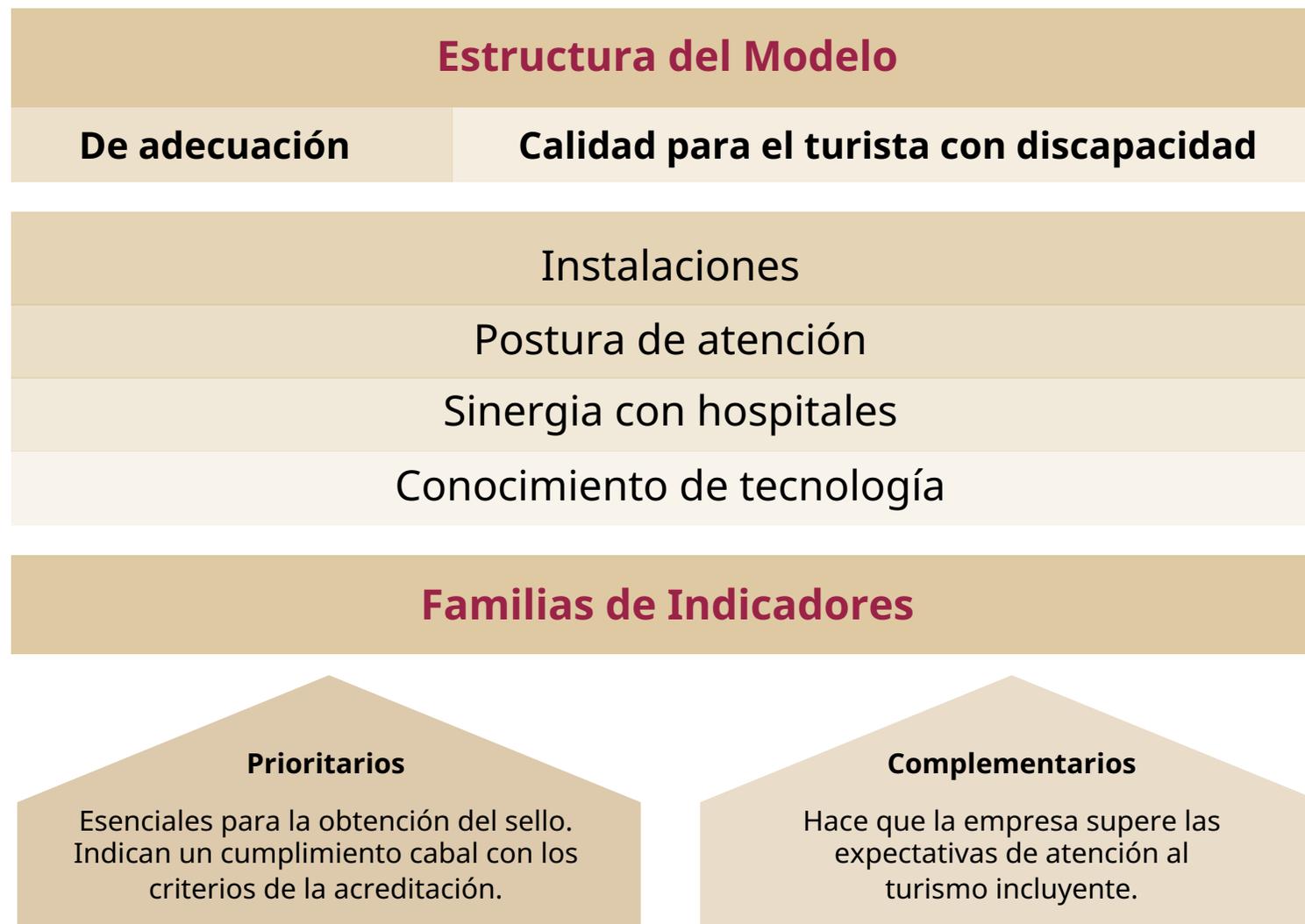
Sello Turismo Incluyente



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 adecuados para brindar un servicio de calidad a este segmento de mercado.

Familias de indicadores

- 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



FÍSICA
INSTALACIONES
EXTERIORES



INTELLECTUAL
INSTALACIONES
INTERIORES



HABITACIONES
Y BAÑOS



SENSORIAL
SEÑALETICA



SERVICIOS DE
ATENCIÓN E
INFORMACIÓN

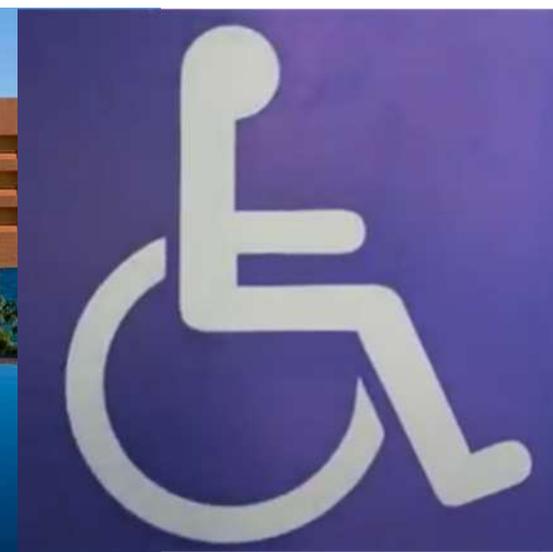


Resumen de indicadores por familia

FAMILIAS DE INDICADORES	TOTAL	PRIORITARIOS	COMPLEMENTARIOS
INSTALACIONES EXTERIORES	6	6	0
INSTALACIONES INTERIORES	19	13	6
HABITACIONES Y BAÑOS	8	6	2
SEÑALÉTICA	6	4	2
SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN	13	4	9
TOTAL	52	33	19

Dirigido a:

- Agencia de viajes
- Hoteles
- Restaurantes
- Museos
- Centros de convención o reuniones



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
- Museos
- Centros de convención o reuniones
- Hospitales
- Parques temáticos
- Traspportación turística

Proceso de obtención del Sello



Detalle de proceso de obtención del Sello Turismo Incluyente

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: Agencia de viajes, Hoteles, Restaurantes, Museos, Centros de convención o reuniones, Hospitales, Parques temáticos y Traspotación turística.
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. Posteriormente, el consultor titular, enviará las evidencias a la Sectur.
6. Emisión del sello	Una vez que el consultor envíe todas las evidencias, la Sectur verifica la información y emite el sello con vigencia de dos años.
7. Mejora continua	El consultor realizará una visita de seguimiento a los 6 meses de haber emitido el Sello; donde se identificara 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 a SECTUR, 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.

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

Beneficios para la empresa



- Reconocimiento federal con impacto a escala nacional e internacional
- Atención de un segmento con gran potencial y cercanía con el mercado principal
- Incremento de la competitividad y posicionamiento de la empresa en el mercado incluyente
- Valor agregado en el mercado con la ampliación de nuevos y mejores servicios para el cliente
- Incremento de ventas
- Aseguramiento de procesos de mejora de calidad y prestación de servicios para el mercado incluyente
- Promoción de empresas a escala nacional e internacional
- Fidelización del cliente
- Proceso de evaluación simplificado a través de una herramienta digital

¿Quiénes pueden implementar el Sello Turismo Incluyente?

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



Sello Turismo Incluyente



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

TURISMO
Incluyente
MÉXICO

Satisfacer los diversos requerimientos que presentan las personas del turismo de Inclusión.

Generar una equidad en el trato hacia cualquier ser humano y que además cuente con un reconocimiento a nivel nacional.



Turismo

Secretaría de Turismo

Secretaría de Turismo

Subsecretaría de Turismo
Dirección General de Certificación Turística
Schiller No. 138, 6° Piso
Col. Bosques de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11570,
Ciudad de México

Anaid Ibeth López Urban ailopezu@sectur.gob.mx
Diana Melgoza Meza dmelgozam@sectur.gob.mx
Oscar Mauricio Betancurt Martínez obetancurt@sectur.gob.mx
Tel. 01(55)30031600 ext. 4432, 4434 y 4426

www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/segmentos-especializados
www.gob.mx/sectur

