

DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

MODELO DE SEGMENTOS ESPECIALIZADOS

TURISMO INCLUYENTE



GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

Antecedentes

La presentación de la Subsecretaría de Calidad y Regulación en el 1er Foro Mundial de la Red Nacional para Prevenir la Discapacidad en la ciudad de Monterrey, Nuevo León.



Dentro de la presentación del 1er Foro Mundial de la Red Nacional para Prevenir la Discapacidad en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, se afirmó que lograr un México incluyente es tarea de todos y eliminar barreras físicas y psicológicas es una necesidad que debemos afrontar juntos.

La Secretaría de Turismo creó el Sello de Turismo Incluyente para certificar a todos aquellos prestadores de servicios turísticos que incorporen criterios de accesibilidad en sus operaciones cotidianas y cultura organizacional a fin de que turistas nacionales e internacionales con discapacidad puedan disfrutar de nuestros destinos.

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.

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.



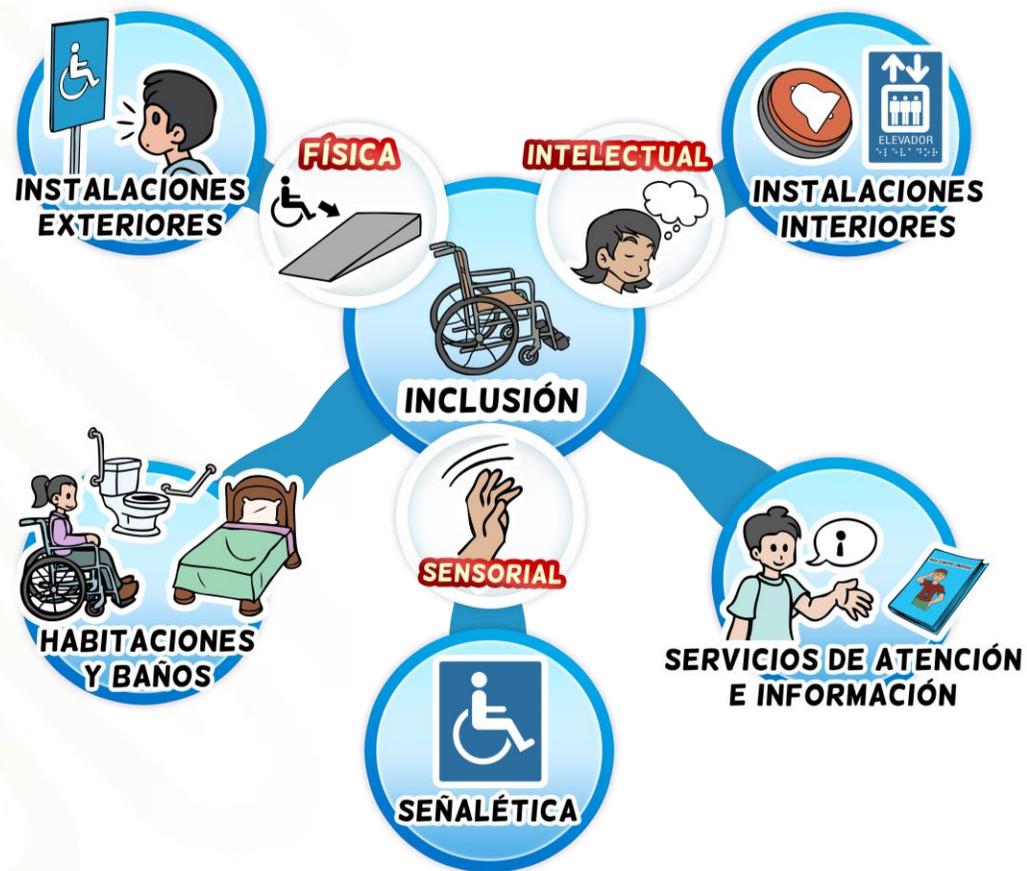
Familias de Indicadores



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 incluyente.

Familias de Indicadores



Resumen de Indicadores por familia

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

Dirigido a:

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

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
 - Guías de turistas
 - Hospitales
 - Parques temáticos
 - Traspportación turística

Proceso de Obtención



Proceso de obtención

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, Guías de turistas, Hospitales Parques temáticos y Traspotación turística.
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, 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



¿Quiénes pueden implementar el Sello Turismo Incluyente?

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 Turismo Incluyente.

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

Para mayor información:
<http://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente>

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

TURISMO
Incluyente
MÉXICO

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

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

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

