



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Modelo de Excelencia Turística de la CDMX

MODELO DE EXCELENCIA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO-MEXTCDMX

01

- Es un Programa Estratégico de la Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal, diseñado para fortalecer la competitividad empresarial del sector turismo de Ciudad de México.



MODELO DE EXCELENCIA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO-MEXTCDMX

02

- Actualmente está apoyado por la **Secretaria de Desarrollo Económico (SEDECO)**, y gestionado ante el **Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM)** como un programa de Apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas a través del **Fondo Nacional del Emprendedor (FNE)**.



MODELO DE EXCELENCIA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO-MEXTCDMX

03

- Se reconoce a través del **Sello de Excelencia Turística mexTCDMX**, el cual se otorga a todas aquellas empresas que han implementado su sistema de gestión de la calidad basado en el **Modelo de Excelencia Turística mexTCDMX**.

SELLO DE EXCELENCIA TURISTICA



- Es una **metodología propia**, elaborada ex profeso para implementar, a través de un sistema de gestión, un **programa proactivo de mejoras integrales**.

MODELO DE EXCELENCIA TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO-MEXTCDMX

05

EJES

1	L I D E R A Z G O ESTRATEGICO	Las organizaciones mextDF se caracterizan por diseñar estrategias competitivas que fortalecen su modelo de negocio.
2	ENFOCADO AL CLIENTE	El enfoque al cliente permite a las organizaciones mextDF diferenciarse de su entorno por el grado de cumplimiento de las expectativas de sus clientes.
3	CALIDAD OPERATIVA	La organización mextDF basa su quehacer diario en procesos racionalizados en armonía con las competencias de su personal y acorde a sus objetivos.
4	PROCESOS BASADOS EN LA LEGALIDAD	Toda organización mextDF se rige por un marco regulatorio que dependiendo del giro, da condición de cumplimiento al compromiso creado con su entorno empresarial.
5	PROPUESTA DE VALOR	Las organizaciones mextDF establecen una propuesta de valor razonable con los requerimientos del mercado.
6	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	En una organización mextDF prevalece el compromiso con la sociedad, la salud y la seguridad.
7	SUSTENTABILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Toda organización mextDF se distingue por su involucramiento con el medio ambiente generando condiciones amigables para disminuir el daño ecológico.

- **Posicionar** a la Ciudad de México Federal como un **Destino Turístico de Excelencia** a través de la Gestión Sana, Eficiente y **Certificada** de sus organizaciones empresariales.

¿QUIÉNES PUEDEN PARTICIPAR?

07

- **Micros, pequeñas y medianas** empresas turísticas, legalmente constituidas y que estén ubicadas en la Ciudad de México, preferentemente de los siguientes giros:

Hoteles

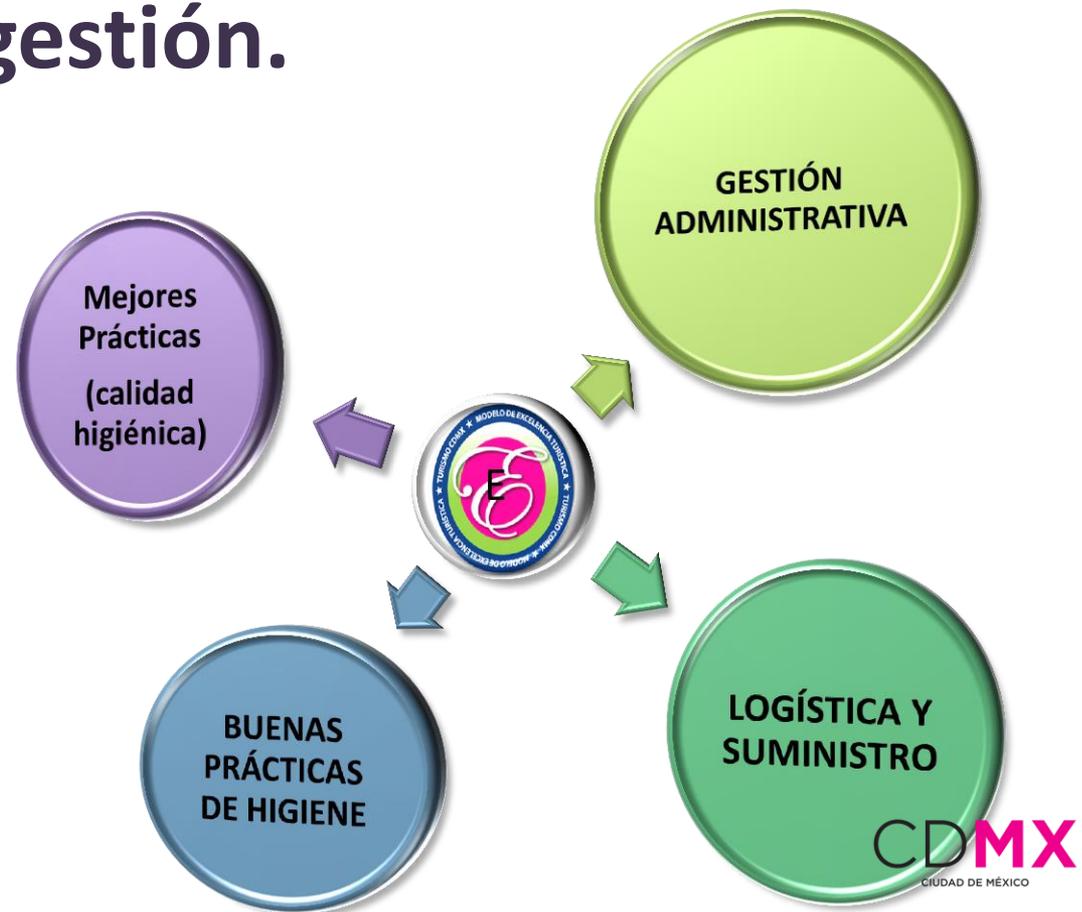
Restaurantes

Agencias de viaje

¿QUÉ NOS CARACTERIZA?

08

1. Es un modelo integrador de sistemas de gestión.



¿QUÉ NOS CARACTERIZA?

09

- **Gestión Administrativa.-** A través de estrategias administrativas el empresario gestiona el plan de negocios hasta establecer un sistema de control.
- **Mejores Prácticas de Negocio.-** Todas las actividades de la empresa interactúan por medio prácticas sostenidas y sustentables.
- **Logística y Suministro.-** Se establece un mapa de procesos interrelacionados desde la base de datos de los proveedores hasta el servicio al cliente.
- **Buenas Prácticas de Higiene.-** El modelo considera todos requisitos regulatorios para cumplir con las regulaciones oficiales en materia de seguridad e higiene.

2. Estándares de realización

Todos los procesos están apoyados por un compendio de estándares de realización de acuerdo al giro, considerando los requisitos regulatorios y sustentables.

Agencias de viaje: 18 estándares

Hoteles: 20 estándares

Servicio de Alimentos y Bebidas: 27 estándares

¿QUÉ NOS CARACTERIZA?

11

2. Manual de estándares de calidad

Los estándares le sirven a las empresas como una herramienta de autogestión ya que se encuentran alineados al esquema de verificación.

El empresario deberá cumplir con el 100%.

¿QUÉ NOS CARACTERIZA?

12

3. Es un modelo certificable

El proceso concluye con la verificación de tercera parte*, con lo que se preserva la credibilidad de la Autoridad y de los reconocimientos otorgados.

* A través del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC) con campo de aplicación en el sector turismo



PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

1. Integración de grupos máximo de 10 empresas.
2. 9 sesiones plenarias
8 horas cada una
3. 5 visitas de consultoría de 4 horas cada una.
 - i. 1 de diagnóstico
 - ii. 3 de implantación
 - iii. 1 de validación
1. Verificación oficial
Evaluación oficial IMNC



ESTRUCTURA METODOLÓGICA

14



MEXTCDMX



MÓDULO I

Ambiente empresarial



MÓDULO II

Operaciones y logística de suministro



MÓDULO III

Mercadotecnia



MÓDULO IV

Mejoramiento continuo

ESTRUCTURA METODOLÓGICA

MI AMBIENTE EMPRESARIAL	C ₁	Modelos de Gestión
	C ₂	Cultura Empresarial
	C ₃	Definición de Negocio
MII OPERACIONES, LOGISTICA Y SUMINISTRO	C ₄	Sistema de servicio/suministro
	C ₅	Desarrollo de Procesos
	C ₆	Estándares de Realización
MIII MERCADOTECNIA	C ₇	Producto Servicio
	C ₈	Mercado
	C ₉	Gestión de Mercadotecnia
MIV MEJORAMIENTO CONTINUO	C ₁₀	Finanzas
	C ₁₁	PHVA
	C ₁₂	Rendición de Cuentas

ESTRUCTURA METODOLÓGICA

16

C₁ Modelos de Gestión

Objetivo:

Establecer el lenguaje del sistema de gestión de la calidad, como parte del lenguaje común en el desempeño de la empresa.

C₂ Cultura Empresarial

Objetivo:

Diseñar una estructura organizacional que corresponda al organigrama de la empresa.

C₃ Modelo de Negocio

Objetivo:

Diseñar/ratificar/rectificar el plan de negocios conforme a la política básica de la empresa.

ESTRUCTURA METODOLÓGICA

C₄ Sistemas de Servicio/Suministro

Objetivo:

Identificar los sistemas empresariales de la cadena de valor del sector turístico.

C₅ Desarrollo de Procesos

Objetivo:

Estructurar el mapa de proceso para determinar el grado de interrelación que guardan las unidades de servicio de la empresa.

C₆ Estándares de Realización

Objetivo:

Adoptar/adaptar los estándares de realización a los procesos de la empresa.

ESTRUCTURA METODOLÓGICA

C₇**Producto/servicio****Objetivo:**

Identificar el sistema producto/servicio al que corresponda la empresa.

C₈**Mercado****Objetivo:**

Segmentar el mercado de acuerdo a la cadena de servicio de la empresa tomando como plataforma el diseño de su propuesta de valor.

C₉**Gestión de
Mercadotecnia****Objetivo:**

Diseñar un plan de gestión de mercadotecnia que corresponda al plan de negocios de la empresa.

ESTRUCTURA METODOLÓGICA

C₁₀ Finanzas

Objetivo:

Conceptualizar las operaciones financieras básicas para la evaluación de desempeño del negocio.

C₁₁ PHVA

Objetivo:

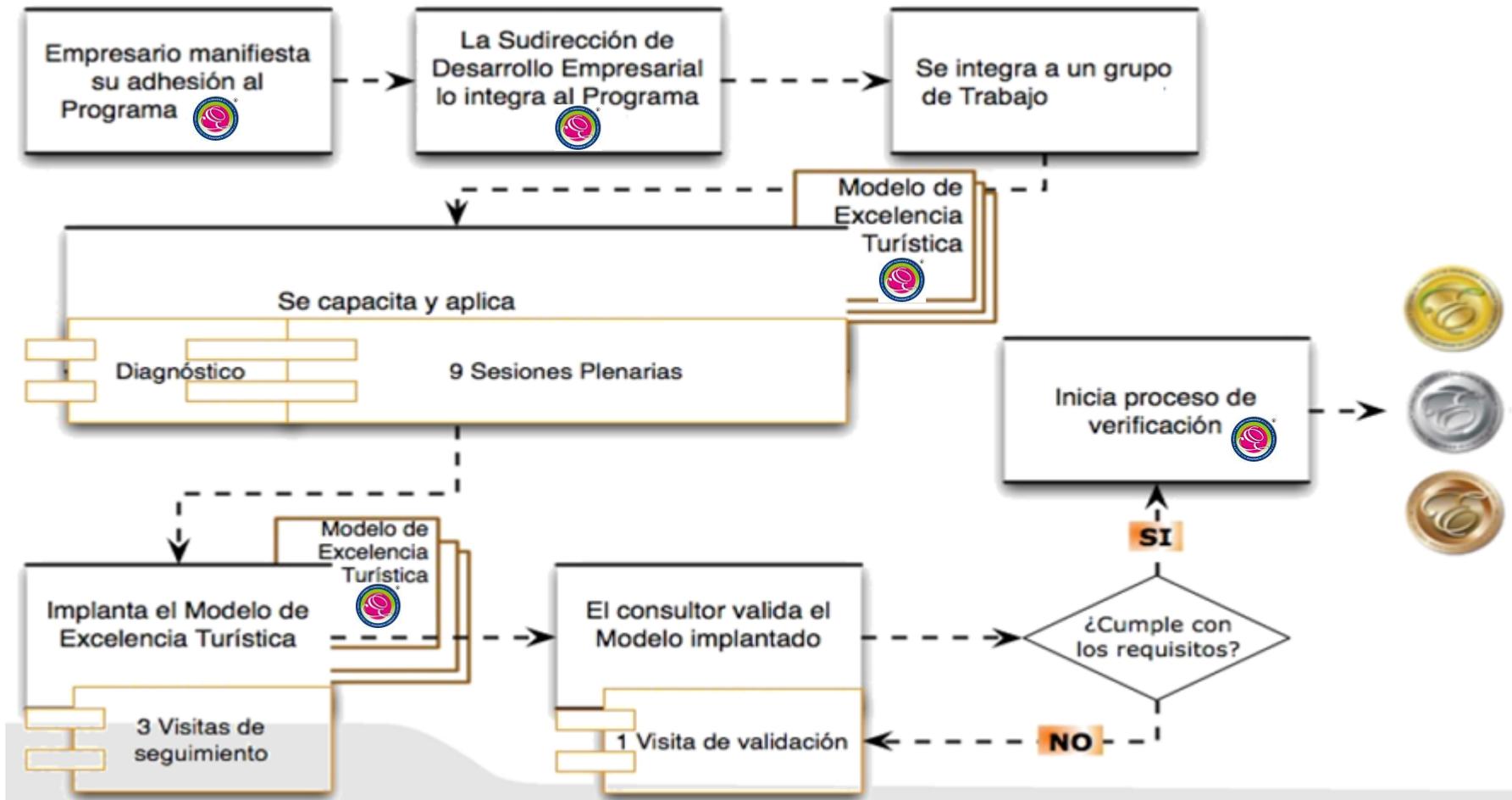
Aplicar la metodología PHVA como inicio del proceso de mejoramiento continuo.

C₁₂ Rendición de Cuentas

Objetivo:

Desarrollar el calendario de rendición de cuentas para medir y controlar el sistema de gestión implementado.

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN



PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN		
1.0	Semana 1	Sesión Plenaria 1.- Formación de Líderes
2.0	Semana 2	Visita 1.- Diagnóstico Situacional
3.0	Semana 3	Sesión Plenaria 2.- Modulo I: Ambiente Empresarial
4.0	Semana 5	Sesión Plenaria 4.- Modulo II: Operaciones, Logística y Suministro 1
5.0	Semana 7	Sesión Plenaria 5.- Modulo II: Operaciones, Logística y Suministro 2
6.0	Semana 8	Visita 2: Consultoría para la Implementación
7.0	Semana 9	Sesión Plenaria 5.- Modulo II: Operaciones, Logística y Suministro 3
8.0	Semana 10	Visita 3: Consultoría para la Implementación
9.0	Semana 11	Sesión Plenaria 6.- Modulo III: Mercadotecnia
10	Semana 12	Visita 4: Consultoría para la Implementación
11	Semana 13	Sesión Plenaria 7.- Modulo IV: Mejoramiento Continuo 1
12	Semana 15	Sesión Plenaria 8.- Modulo IV: Mejoramiento Continuo 1
13	Semana 16	Visita 5: Validación del Proceso de Implementación
14	Semana 17	Sesión Plenaria 9.- Presentación de Casos de Éxito
15	Semana 18	Proceso de Verificación IMNC
	Semana 21	

MANUAL DEL EMPRESARIO

ESTÁNDARES DE CALIDAD

ESTÁNDARES DE REALIZACIÓN

FORMULARIOS/FORMATOS

RESULTADOS EMPRESARIALES

23



LOS 3 NIVELES DEL SELLO

24

BRONCE



Empresa comprometida
Cumplimiento del 85 al 90% del esquema de verificación.

PLATA



Empresa confiable
Cumplimiento del 91 al 94% del esquema de verificación.

ORO



Empresa competente
Cumplimiento del 95 al 100% del esquema de verificación.

1. Mayor orden en la operación, logística y suministro

Desarrollo de la cultura empresarial

Postura de atención al cliente

Profesionalización del personal

Mercadotecnia

Propuesta de valor

Adecuación a las necesidades de infraestructura y tecnología de acuerdo a las regulaciones oficiales.

Identificación y Gestión de riesgos

Buenas prácticas de higiene y sanidad.

Calidad higiénica en el servicio.

Inocuidad alimentaria en la preparación y servicio de alimentos y bebidas desde la cadena de suministro.

Mantenimiento e higienización de unidades de servicio.

2. Optimización de Recursos

- Disminución de mermas
- Reducción de costos de producción
- Control de inventarios
- Disminución de retrabajos
- Perfil de proveedores
- Ahorro en tiempos
- Sustentabilidad en los servicios
- Formación continua de su personal
- Desarrollo de competencias laborales

3. Mejorar el servicio

Mejorar el entorno empresarial

Enfoque en la satisfacción del cliente

Mejorar la interrelación entre accionistas-clientes-
personal-sociedad

Integración a la cadena de valor dentro del
cumplimiento de la normatividad vigente

4. Diferenciarse de la competencia

Posicionamiento de mercado con apoyos
promocionales de la Secretaría de Turismo del Distrito
Federal

Aumentar la competitividad en el destino

MOTIVOS:

1.- CAMINO A LA EXCELENCIA

28



MOTIVOS:

2.- SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

29

