

TESOROS

MÉXICO

HOTELES Y RESTAURANTES



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



¿Qué es el Programa de Calidad Tesoros de México?

Tesoros de México es el programa Premium de la Secretaría de Turismo, que tiene como propósito:

Impulsar la excelencia de los Hoteles y Restaurantes cuyos altos estándares de servicio, características arquitectónicas y gastronómicas, reflejan y promueven la riqueza de la Cultura Mexicana.



Antecedentes



- El Programa **Tesoros de México** fue impulsado en el 2000 por el estado de **1. Michoacán**, como Club de Calidad con las participación de los estados de **2. Morelos, 3. Chiapas, 4. Guanajuato y 5. Puebla**
- En el **XXXIII Tianguis Turístico de Acapulco 2008**, se cedieron los derechos del Programa a la Secretaría de Turismo
- Iniciando la implementación del Modelo en el año 2010-2011

Al 2015 se han sumado los Estados de:

- Jalisco (2011)**
- Querétaro(2011)**
- Oaxaca (2011)**
- Ciudad de México (2011)**
- Yucatán (2012)**
- Guerrero (2012)**
- Aguascalientes (2015)**
- Zacatecas (2015)**



- Los establecimientos se encuentran en **48 Ciudades de 13 Estados Participantes**, de los cuales **15 son Pueblos Mágicos y 8 declaradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO.**
- Los 4 estados con **mayor número de Tesoros de México** son: **Jalisco, Michoacán, Morelos, y Guanajuato.**

Nota:

Pueblos mágicos; San Cristóbal de las casas, Palenque, Comitán de Domínguez, Mineral de Pozos, Taxco, Lagos de Moreno, Tapalpa, Mazamitla, Tequila, Mascota, Pátzcuaro, Tzintzuntzan, Tlalpujahua, Tepoztlán y Atlixco..

Ciudades Patrimonio; Ciudad de México, Guanajuato, San Miguel de Allende, Morelia, Oaxaca de Juárez, Puebla, Querétaro y Zacatecas.



¿Quiénes pueden participar?



- Hoteles y Restaurantes con Altos Niveles de Calidad en el servicio y sus instalaciones.
- Algunos se ubican en ciudades Patrimonio de la Humanidad o en Pueblos Mágicos, ofreciendo un ambiente rodeado de belleza y tradición.
- Se caracterizan por asentarse en establecimientos históricos, algunos de ellos protegidos por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, las cuales han guardado siglos de historia en sus paredes.
- Dichas instalaciones han sido cuidadosamente rescatadas y restauradas por sus dueños, quienes han impreso un toque moderno conservando la esencia original.
- Todas las propiedades guardan cualidades tradicionalmente mexicanas en su decoración y arquitectura.
 - Los establecimientos que forman parte del Programa Tesoros de México son también garantía de: Autenticidad, Cultura, Folklore, Arte y Naturaleza Mexicana.
 - Sus características diferenciadoras, representan la principal ventaja competitiva de los miembros del Programa.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



¿Cómo puedo obtener el Distintivo?



Para identificar establecimientos potenciales a participar en el Programa Tesoros de México, se debe considerar que cumpla con los siguientes **requisitos generales de participación**, así como con los **estándares obligatorios**.

Podrán participar los establecimientos que:

- Se ubiquen en centro o zona de valor histórico o patrimonial; en entornos de alto valor natural y/o paisajístico;
- Cuenten con una cultura de sensibilidad y compromiso para atender las necesidades del cliente, disponibilidad para la atención oportuna y vocación de servicio;
- Cuenten con un máximo de 80 habitaciones;
- Dispongan de una infraestructura coherente con la propuesta de valor del Modelo Tesoros de México;
- Tengan una experiencia mínima de operación de dos años;
- Sean liderados por un director o gerente general con vocación de servicio y experiencia comprobable en la industria; y
- El nombre del establecimiento evoque la naturaleza de Tesoros de México.

No podrán participar los establecimientos que:

Hayan sido objeto de sanción por parte de las Secretarías del Trabajo y Previsión Social; Hacienda y Crédito Público; y del Medio Ambiente y Recursos Naturales, del ámbito local y federal; y Pertenezcan a cadena hotelera.



Criterios de Evaluación (ejemplo)

SERVICIO	ARQUITECTÓNICOS	GASTRONÓMICOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo de negocio definido con una propuesta de valor congruente con el Modelo Tesoros de México. ▪ Cultura de calidad orientada al servicio personalizado y la excelencia. ▪ Establecimientos certificados con el Distintivo M. ▪ Los hoteles que no cuenten con restaurante, como parte de la propuesta de valor deberá ofrecer servicio de alimentos a sus huéspedes. ▪ El establecimiento deberá proveer solución de estacionamiento. ▪ Servicio de conserjería. ▪ Internet inalámbrico de alta velocidad gratuito en toda la propiedad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que exista una obra arquitectónica con alto valor histórico, cultural y/o proyecto arquitectónico representativo de alguna escuela o etapa arquitectónica de México. ▪ Que se ubique en centro o zona de valor histórico o patrimonial; en entornos de alto valor natural y/o paisajístico; o bien, en un espacio que por su singularidad o relevancia, merezca especial atención. ▪ Al menos el 60% del área de construcción total es identificada como obra auténtica. ▪ Las habitaciones de los hoteles deberán garantizar confort, amplitud y congruencia con el concepto del establecimiento y su superficie mínima deberá ser de 25 m2. ▪ Debe contar con un proyecto arquitectónico y de interiores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimientos certificados con el Distintivo H. ▪ El diseño del menú deberá integrar elementos de la cocina mexicana, resaltando personalidad propia identificable en la imagen y sazón de la oferta gastronómica. ▪ La elaboración deberá sustentarse en el uso de ingredientes, técnica, recetas y/o herramientas propias de la cocina mexicana. ▪ El 60% del menú debe ser platillos mexicanos. ▪ La integración de vinos mexicanos, debe ser al menos de 10 etiquetas nacionales. ▪ El 25% de las bebidas debe ser representativa de México.



Proceso de Adhesión

Empresario:

1) Llena y envía
Solicitud de
Adhesión al PTM a
SECTUR Estatal

SECTUR Estatal:

2) Verifica
cumplimiento de
Requisitos de
Acceso a TM

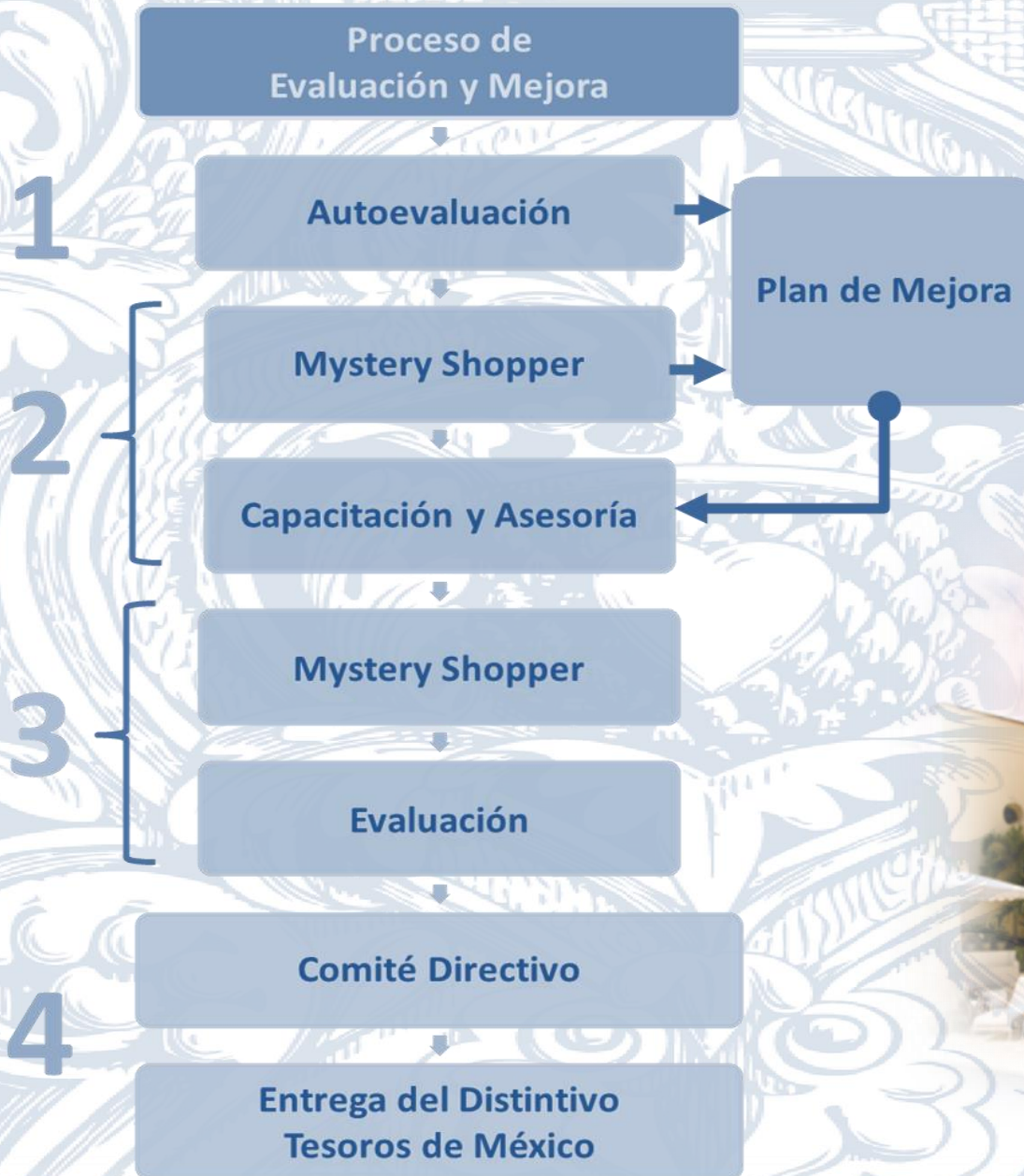
SECTUR Estatal:

3) Entrega Kit del
Empresario

Empresario:

4) Se integra al
Proceso de
Evaluación y Mejora





¿Quién implementa?

Solamente los consultores acreditados por la Secretaría de Turismo serán los que podrán impartir los procesos de capacitación y consultoría en los establecimientos.

Beneficios de la implementación

El Modelo Tesoros de México es el marco de referencia para la implementación de una cultura de excelencia en los establecimientos turísticos, que:

- Contribuye a la cultura de excelencia, a través de continuar la búsqueda de nuevos y más altos retos como al Premio Nacional de Calidad, así como a reconocimientos internacionales de las industrias restaurantera y hotelera;
- Brinda una estructura sólida y dinámica a los procesos de calidad total;
- Propone un lenguaje común entre los establecimientos Tesoros de México;
- Integra los elementos que inciden en la excelencia de acuerdo a la propia percepción y experiencia de los empresarios del sector; y
- Asegura la transparencia, objetividad y confiabilidad del proceso de mejora continua y evaluación del Distintivo Tesoros de México, al homologar la información, procesos y sistemas que presentan los establecimientos.



¿Qué vigencia tiene el Distintivo?



El Distintivo Tesoros de México tiene vigencia de un año una vez cumplido el proceso de implementación.

La implementación del programa se lleva a cabo en tres procesos, los cuales se nombran de la siguiente manera:

- Una vez que las empresas nuevas deciden incorporarse al proceso de implementación y cumplen con este satisfactoriamente, obtienen un distintivo que las acredita como Tesoro de México.
- Antes de finalizar la vigencia del distintivo obtenido anteriormente, las empresas deberán de iniciar un segundo proceso denominado fortalecimiento y seguimiento, el cuál tiene como objetivo el mantenimiento de los estándares de calidad.
- A partir del tercer año se lleva a cabo el proceso de renovación, con el cuál se demuestra que las empresas acreditan la mejora continua de los estándares de calidad del programa.

