

Ficha descriptiva del tema a presentar en la Segunda Sesión Ordinaria
2016

Nombre del Tema

Acreditación de la Calidad para Proveedores del Sector Turístico

Objetivo / Propósito

Establecer la necesidad de contar con un sistema que ayude a desarrollar a los diferentes proveedores del sector turismo, otorgando un sello de calidad que acredite sus buenas prácticas.

Descripción

Los Prestadores de Servicios Turísticos deberán de estar buscando siempre la total satisfacción de los turistas que consumen sus productos y servicios, con el fin de mantener un nivel de calidad competitivo con el mercado turístico mundial.

Actualmente existen esquemas que permiten a estos PST lograr y demostrar altos estándares de calidad hacia el turista. Para mantener estables estos estándares de calidad, es altamente recomendable que desde el inicio del proceso se cuente con Proveedores y materia prima que permita facilitar la creación de productos, por los PST, que cubran las necesidades de los turistas y visitantes.

Hoy en día existen proveedores que comercializan sus bienes bajo la premisa de que cumplen con los estándares de los programas de calidad de SECTUR e incluso se dicen avalados por la dependencia. Desafortunadamente, estos Proveedores no necesariamente cumplen lo ofrecido.

Por ello, se ha iniciado el desarrollo de una metodología que se enfoque en desarrollar a los diferentes Proveedores del sector turístico, estableciendo los requisitos y características que cumplan las expectativas de sus clientes. Las empresas participantes se podrán hacer acreedoras a un sello que avale sus buenas prácticas comerciales y la calidad de sus productos.

Mediante este sistema, se tendrá un factor de diferenciación, una ventaja competitiva tangible de los proveedores, por lo que promoverá la creación de cadenas productivas eficientes, una mayor productividad en los destinos turísticos y propiciará que los principales sistemas de calidad que actualmente tiene SECTUR como el Programa H, Moderniza y Punto Limpio, así como el SNCT, se vean fortalecidos.

Avances / Logros

Desde noviembre de 2016 se ha iniciado el desarrollo de un programa que contenga los elementos básicos a cumplir por los proveedores en materia legal, comercial, calidad de producto, estandarización de sus procesos y servicio, entre otros.

Acciones 2016-2017

Se iniciarán los trabajos, apoyados por proveedores que brindan sus servicios principalmente al ramo gastronómico, a partir de noviembre de 2016. Se eligió este sector pues es donde más se han encontrado proveedores que no cumplen con la calidad esperada, aun cuando así se promocionan, además de su relación con el Distintivo H, sistema muy riguroso respecto a los proveedores.

Se deberá primero establecer las condiciones a cumplir por el proveedor, independientemente del giro de su negocio y el del PST al que atienda, derivado de un análisis de procesos, normativo y de buenas prácticas comerciales. Posteriormente, se deberá desarrollar el material de capacitación, y el esquema de implementación y pilotaje del programa.

Preguntas sugeridas para guiar la participación en el tema

- ¿Implicaciones legales y normativas?
- ¿Hay algún programa o esquema similar que propicie la integración de estas cadenas, desarrollando y avalando a los proveedores del sector?
- ¿Quiénes podrían apoyar la logística y financiamiento de este proyecto?
- ¿Qué condiciones deberán establecerse para que no se propicie un mal manejo de este sistema, favoreciendo a un pequeño grupo de proveedores, y no al grueso de ellos?
- ¿Quién estará considerado como proveedor del sector turístico?