



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SECTUR
Secretaría de
Turismo y Cultura



21
FEBRERO
11:00 HRS.

La **Secretaría de Turismo y Cultura de Veracruz** a través de la **Dirección de Servicios Turísticos** invita a participar en el

PROGRAMA ESTATAL DE

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN TURÍSTICA 2023

Asistiendo a la charla de difusión:

Moderniza Básico

¿Cómo certificar de manera gratuita a tu empresa turística?

Mtra. Norma Alicia Ramírez Hinojosa
Consultora en Punto Limpio y Moderniza

El Programa de Calidad Moderniza, es un sistema para el mejoramiento de la calidad a través del cual las empresas turísticas podrán estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad, con base en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes.

Única liga por



zoom

ID: **666 784 5694**
Contraseña: **sectur**

Al finalizar, obtén tu constancia de participación en:

<https://constancias.veracruz.mx>



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



SECTUR
Secretaría de
Turismo y Cultura

Programa Moderniza Básico



**Mtra. Norma Alicia
Ramírez Hinojosa**



MODERNIZA

Objetivo General



MODERNIZA, es un Programa de SECTUR para implantar un sistema de mejora la calidad de las Empresas Turísticas.

Fue diseñado por la Secretaría de Turismo para brindar servicios de **capacitación y consultoría** con consultores certificados, a fin de :

- ✓ Mejorar el Ambiente Laboral
- ✓ Incrementar sus Ventas
- ✓ Bajar sus Costos
- ✓ Desarrollar liderazgos.



Elementos del sistema MODERNIZA





01 | CALIDAD
HUMANA

Elemento 1

Objetivo:

Elevar la productividad y generar armonía en el trabajo mediante:

A través de:

- Un esquema de trabajo colaborativo con reglas claras, metas definidas y un liderazgo participativo.
- Un ambiente propicio para mejorar el orden, la limpieza, elevar la moral y la disciplina del equipo.



**Todos trabajando en equipo y armonía
Hacia una misma meta**



Elemento 2

2 | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Objetivo:

Clientes satisfechos

A través de:

- Entender el mercado y los clientes a los que se dirige.
- Crear estrategias de comercialización.
- Desarrollar una postura de atención adecuada y técnicas de ventas con el cliente.



**Clientes contentos que nos recomienden
(más ventas)**



Elemento 3



Objetivo:

Procesos eficientes y reducción de desperdicios

A través de:

- Creación de una estructura de autonomía en el nivel operativo.
- Estandarización de los procesos.
- Desarrollo de un sistema de administración visual y auditoria que nos permita controlar las actividades de rutina.



**Todos saben sus funciones
(bajan costos)**



Elemento 4

04

GERENCIAIENTO
DE MEJORA

Objetivo:

Desarrollar la capacidad para dirigir la empresa y ser cada día mejores

A través de:

- Establecer la misión, visión y valores.
- Aprender a aterrizar las ideas (Planeación efectiva).
- Desarrollar un sistema de información y análisis financiero que le permita al empresario un verdadero control de su empresa.



**Planeación para crecer, información para
Tomar decisiones**



Moderniza: Capacitación en 12 técnicas

Elementos	Técnicas
Elemento 1. Calidad Humana	T1. Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales
	T2. Las 5´S
	T3. Liderazgo y Desarrollo Humano
Elemento 2. Satisfacción del cliente	T4. Conocimiento del Mercado
	T5. Marketing
	T6. Ventas y Desarrollo de Personal de Contacto
Elemento 3. Gerenciamiento de Rutina	T7. Procesos y Eliminación de Desperdicios
	T8. Estandarización de Procesos
	T9. Administración Visual
Elemento 4. Gerenciamiento de Mejora	T10. Finanzas Básicas
	T11. Sistema de Información, Política Básica y Directrices
	T12. PDCA y Rendición de Cuentas



Beneficios tangibles para las empresas

A través de este sistema las empresas alcanzan beneficios cuantificables en tres líneas fundamentales:

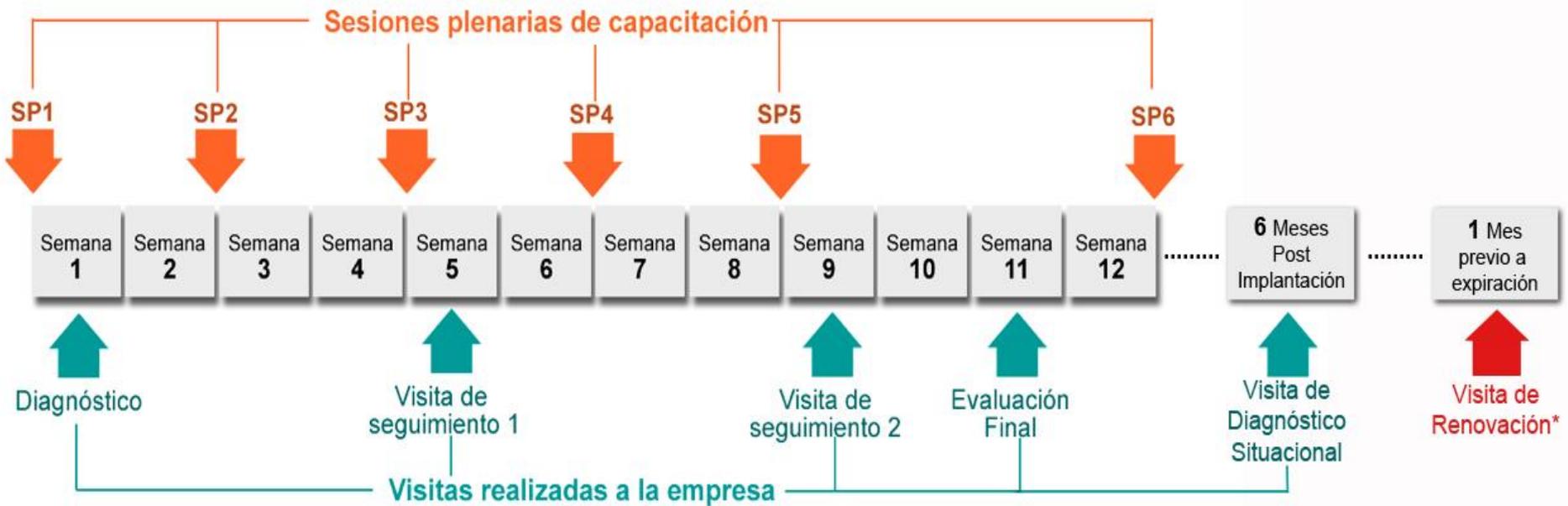
1. Elevar la **calidad de los servicios** y mejorar la atención, para la **satisfacción de los clientes.**
2. Elevar las **ventas y reducir los costos**, para la **satisfacción de los propietarios.**
3. **Humanizar** el trabajo, incrementando la **participación** y por consecuencia elevar la **satisfacción de los colaboradores.**





Transformación empresarial

Actividades con la participación de los Consultores “M”



* No incluida en los servicios integrados el costo corre por cuenta del empresario



Buenas prácticas (procesos) de cada giro

Procesos contemplados:

Hoteles:

- 1.- Reservación, Recepción, Check in y check out, Seguridad
- 2.- Ama de Llaves, Limpieza y Mantenimiento de pisos
- 3.- Mantenimiento de instalaciones
- 4.- Aprovisionamiento y almacenamiento

Restaurantes:

- 1.- Administración
- 2.- Compras
- 3.- Almacenamiento
- 4.- Cocina
- 5.- Servicio a Mesa

Agencias de Viajes:

- 1.- Dirección
- 2.- Gestión de Recursos Externos
- 3.- Operaciones
- 4.- Comercialización y Posventa
- 5.- Creación de Nuevos Productos



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

Promoción a Empresas con Distintivo “M”

Para las empresas que terminan y obtienen el Distintivo “M” (80/120 puntos), la Secretaría de Turismo impulsará acciones promocionales que apoyen en el incremento de clientes, competitividad y rentabilidad.

DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA

MÉXICO

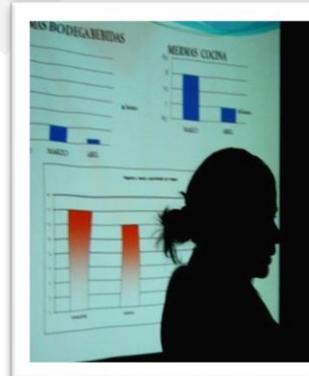
Promoción de Empresas “M” en medios de comunicación:

- Publicación en el Directorio de Empresas “M”
 - Presencia en redes sociales.
 - Menciones en medios electrónicos gubernamentales y privados.
- * El Distintivo Moderniza otorga 20 puntos a los hoteles para su clasificación hotelera**
- ** Contando con el Distintivo Moderniza, se puede optar por distintivos de Certificación Turística de SECTUR (bronce, plate, oro, platino, diamante).**



MODERNIZA: Servicios integrados.

- **Capacitación:** 6 sesiones grupales (todas las empresas de un destino) de 8 horas en las que participa el Director/ Propietario y el Responsable de Calidad, con ejercicios aplicables a su empresa.
- **Consultoría:** Visitas de diagnóstico, seguimiento y Evaluación.
- **Formatos:** Una Carpeta para el empresario y una para los formatos de la empresa.
- **Carpeta digital:** formatos y material de apoyo.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SECTUR
Secretaría de
Turismo y Cultura

VERA
CRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

La **Secretaría de Turismo y Cultura de Veracruz**
a través de la **Dirección de Servicios Turísticos**

CONVOCA

A los Prestadores de Servicios Turísticos del Estado,
a que participen en el

**PROGRAMA ESTATAL DE
CAPACITACIÓN Y
CERTIFICACIÓN TURÍSTICA
2023**

Mediante las siguientes certificaciones con un
SUBSIDIO DEL 100%



No te quedes sin lugar

**Para mayor información, favor de comunicarse al teléfono
2288 127585 Ext. 3106, 3134, 3321 y 3226**

Registro:

<https://certificacion.veracruz.mx/>



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SECTUR
SECRETARÍA DE TURISMO



SECTUR
Secretaría de
Turismo y Cultura

Norma A. Ramírez Hinojosa. norma@qualy.mx; 2299821388

DATOS DE CONTACTO

2288127585 ext. 3106,3134, 3321 y 3226

Regístrate en:

<https://certificacion.veracruz.mx/registro.php>