



# SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

Manual de operación  
unidades promotoras de la calidad y  
sustentabilidad de los servicios turísticos  
(upcsst)

## GLOSARIO

- I. **Destino Turístico (DT).** El lugar geográficamente ubicado que ofrece diversos Atractivos Turísticos.
- II. **Distintivo Nacional de Calidad Turística.** Es el reconocimiento integral que otorga la Secretaría a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que obtienen un determinado Nivel de Calidad dentro del Sistema Nacional de Certificación Turística que les permite establecer procesos de mejora continua.
- III. **Factor(es).** Son aquellos aspectos o temas a evaluar a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, en correspondencia con los principios de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua que promueve el Sistema Nacional de Certificación Turística.
- IV. **Guía(s) de Evaluación.** Instrumento que contiene la normatividad de cada Subsector y su escalabilidad según el Nivel de Calidad. Está conformada por Factores, que a su vez se subdividen en Subfactores, criterios y requisitos de evaluación. Se consultará(n) en el Portal del Sistema Nacional de Certificación Turística.
- V. **Guías de Turistas.** Las personas físicas que proporcionan al Turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio cultural, natural y, en general, la relativa a los Atractivos, Destinos, Regiones y Servicios Turísticos.
- VI. **Línea Base.** Diagnóstico inicial que servirá de referencia para medir el progreso que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico logre con la Metodología de Intervención, así como para identificar los impactos que ésta genere en el Sujeto.
- VII. **Manual de Operación.** Se refiere al Manual de Operación de las Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos que se puede consultar en el Portal. Es un documento que conduce, desde un punto de vista técnico y detallado, las acciones de las UPCSST para que se realicen de manera estructurada y transparente conforme a lo establecido en la Metodología de Intervención.
- VIII. **Marco Legal y Normativo.** Se refiere a leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas (NOM), disposiciones jurídicas federales o, en su caso, estatales, que debe cumplir el Sujeto para su adhesión al Sistema Nacional de Certificación Turística.
- IX. **Metodología de Intervención.** Mecanismo de apoyo que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos elevar sus niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, atendiendo los requerimientos establecidos en las Guías de Evaluación del Sistema Nacional de Certificación Turística, para ser evaluados y obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.
- X. **Nivel(es) de Calidad.** Grado de cumplimiento que los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos poseen respecto a los Factores, Subfactores, criterios

y requisitos que les son evaluados, según las Guías de Evaluación del Subsector al que pertenecen.

- XI. **OD.** Se refiere a los organismos acreditados por una entidad de acreditación, encargados de dictaminar los resultados de la evaluación inicial, siempre y cuando el Prestador de Servicios Turísticos o Destino Turístico realice su auto-diagnóstico de inicio en relación a su Nivel de Calidad; o bien, de la evaluación final que realicen las UPCSST, siempre y cuando el Prestador de Servicios Turísticos o Destino Turístico haya solicitado la implementación de la Metodología de Intervención.
- XII. **Portal.** Sitio de internet o página web de la Secretaría donde los Prestadores de Servicios Turísticos y los Representantes de los Destinos Turísticos podrán realizar, de manera electrónica, los procedimientos relacionados con el Sistema Nacional de Certificación Turística. Este Portal estará disponible en el link que la Secretaría designe para tal efecto.
- XIII. **Prestador(es) de Servicios Turísticos (PST).** La(s) persona(s) física(s) o moral(es) que ofrezca(n), proporcione(n), o contrate(n) con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley General de Turismo y el Reglamento.
- XIV. **RNT.** Registro Nacional de Turismo.
- XV. **Representante del Destino Turístico (RDT).** Persona facultada y/o autorizada para fungir como gestor del Destino Turístico.
- XVI. **Secretaría.** Secretaría de Turismo del Gobierno de la República.
- XVII. **Servicios Turísticos.** Los dirigidos a atender las solicitudes de los Turistas a cambio de una contraprestación, en apego con lo dispuesto por la Ley General de Turismo y su Reglamento.
- XVIII. **SNCT.** Sistema Nacional de Certificación Turística.
- XIX. **Solicitud de Adhesión.** Documento en el cuál el Sujeto debe contestar, bajo el carácter voluntario y de buena fe, una serie de preguntas sobre su situación actual en cuanto al cumplimiento del Marco Legal y Normativo que aplique en el Subsector.
- XX. **Subfactor(es).** Son los aspectos más específicos y desagregados de cada Factor. Incluyen o agrupan a un conjunto de criterios de evaluación.
- XXI. **Subsector(es).** Se refiere a los Servicios Turísticos inmersos en el Sistema Nacional de Certificación Turística.
- XXII. **Sujeto(s).** Se refiere a los Prestadores de Servicios Turísticos y a los Destinos Turísticos que pueden adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.



**XXIII. UPCSST.** Unidad (es) Promotora (s) de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos responsables de implementar la Metodología de Intervención a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, que así lo requieran.

### Introducción.

Para la promoción, desarrollo y funcionamiento del SNCT a nivel estatal, regional y local, se ha previsto la integración de órganos de operación de carácter privado, que cumplan con los requerimientos establecidos por la Secretaría, responsables de promover e implantar la Metodología de Intervención a los PST y/o DT interesados.

En este documento se presenta el Manual de Operación de las UPCSST, el cual ha sido elaborado para conducir, desde un punto de vista técnico y detallado, las acciones de estos órganos de operación, para que se realicen de forma estructurada y transparente conforme a lo establecido en la Metodología de Intervención del SNCT.

La Metodología de Intervención permitirá que los PST y/o DT interesados en elevar sus niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua puedan ingresar al SNCT, atendiendo los requerimientos establecidos en los Lineamientos del SNCT para ser evaluados y, en su caso, obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística, de acuerdo al Nivel de Calidad alcanzado.

El Manual de Operación de las UPCSST está constituido por los siguientes apartados:

- I. Propósitos y funciones.
- II. Estructura básica de operación.
- III. Procesos críticos.
- IV. Vigencia de autorización como UPCSST.

Asimismo contiene los siguientes anexos:

- A. Formatos y perfiles de apoyo (**Anexo I**)

## I. PROPÓSITOS Y FUNCIONES.

Las UPCSST son los órganos operativos del SNCT a nivel estatal, regional y/o local autorizados por la Secretaría para la operación del SNCT.

### Propósitos.

Los propósitos principales son:

- a) Difundir, impulsar e implementar las acciones del SNCT.
- b) Canalizar a PST y/o DT para implementar la Metodología de Intervención del SNCT.

### Funciones.

Las funciones son:

- a) Coadyuvar en las acciones de promoción y difusión del SNCT ante organismos públicos y privados.
- b) Promover la participación de los PST y/o DT en el SNCT.
- c) Promover los distintivos de calidad de la Secretaría entre los PST y/o RDT;
- d) Identificar la posible oferta estatal, regional y/o local de servicios de apoyo, y promover ante ellos su participación en el SNCT;
- e) Verificar que el PST cuente con su certificado del RNT;
- f) Verificar que el PST y/o DT cumpla con el Marco Legal y Normativo de la Solicitud de Adhesión;
- g) Coadyuvar en la elaboración del diagnóstico de inicio de los PST y/o DT que inicien su proceso dentro del SNCT;
- h) Elaborar los planes de acción en coordinación con los PST y/o RDT, derivado de los resultados del diagnóstico de inicio;
- i) Acercar la oferta de servicios de apoyo a los PST y/o RDT que estén implementando su plan de acción;
- j) Coadyuvar en la elaboración del diagnóstico final de los PST y/o DT, una vez concluido su plan de acción; y

- k) Apoyar a los PST y/o DT a documentar sus experiencias en el SNCT y, en su caso, promover los casos de éxito.

## II. ESTRUCTURA BÁSICA DE OPERACIÓN.

Las UPCSST deben cumplir con el Perfil del Aspirante establecido por la Secretaría:

- Un consultor responsable de la UPCSST.
- Consultores de apoyo de la UPCSST.

## III. PROCESOS CRÍTICOS.

La UPCSST es la instancia operativa responsable de implementar la Metodología de Intervención del SNCT a nivel estatal, regional y/o local, es decir, ante los PST y/o DT interesados en involucrarse en el SNCT y de realizar esfuerzos por elevar sus Niveles de Calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua.

La Metodología de Intervención en un conjunto de etapas o procesos que van, desde la realización de un primer diagnóstico de la situación de los PST y/o DT interesados en adherirse al SNCT, hasta la evaluación final de los resultados obtenidos en la intervención que se lleve a cabo, mismos que brindarán elementos objetivos para determinar el nivel alcanzado dentro del SNCT.

### Metodología de Intervención.

Considera las etapas o procesos que se proponen ejecutar para implementar el SNCT e impulsar la cultura de la calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua entre los PST y/o DT.

Las etapas o procesos que la integran:

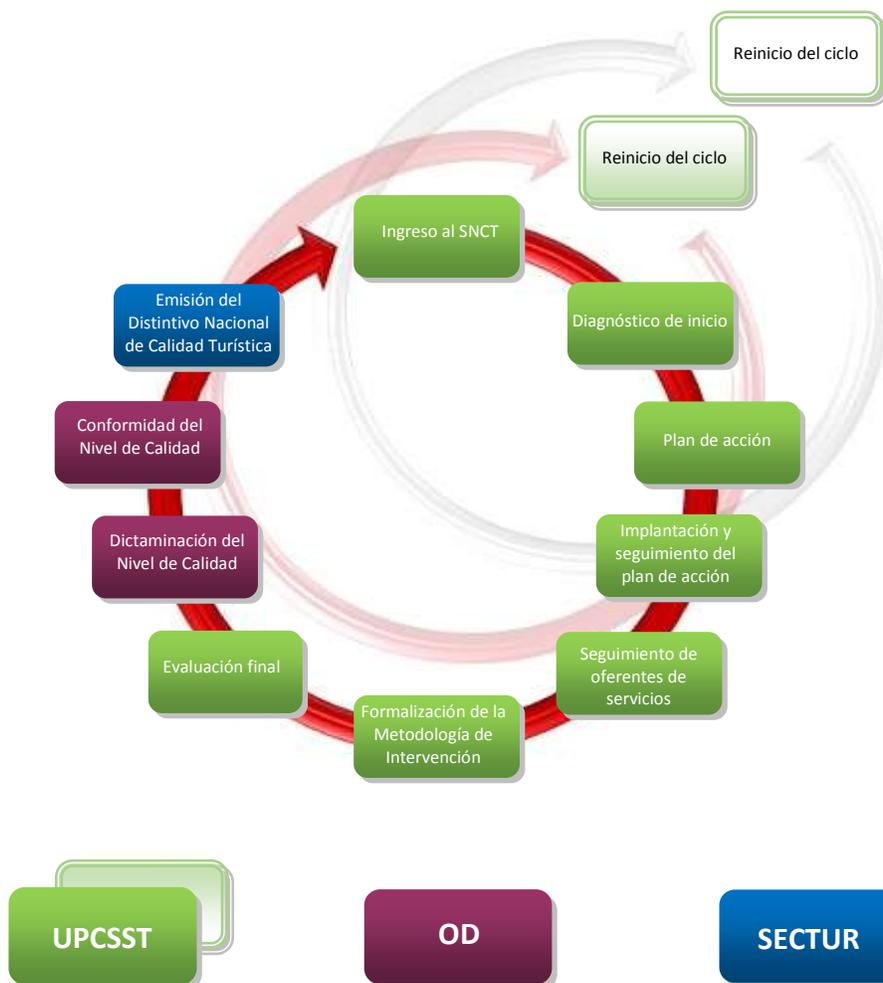
- I. **Ingreso al SNCT.** El PST y/o el RDT al ingresar al SNCT debe estar inscrito en el RNT y cumplir con el Marco Legal y Normativo de la Solicitud de Adhesión del SNCT del Subsector correspondiente.
- II. **Diagnóstico de inicio.** El PST en coordinación con una UPCSST que opere en su entidad federativa o localidad, realizan el diagnóstico de inicio. Se podrán presentar casos en los que el PST y/o RDT lleve a cabo su autodiagnóstico de inicio sin la intervención de una UPCSST, solicitando sólo su dictaminación del Nivel de Calidad a un OD.
- III. **Plan de acción.** La UPCSST en coordinación con el PST y/o RDT elaboran el plan de acción tendiente a mejorar los puntos críticos encontrados en el diagnóstico de inicio o Línea Base para elevar el Nivel de Calidad, cuando así lo requiera el PST y/o RDT. El PST y/o RDT que haya realizado su autodiagnóstico de inicio y requiera elevar su Nivel de Calidad, podrá contactar a una UPCSST que opere en su entidad federativa o localidad.

- IV. **Implantación y seguimiento del plan de acción.** El PST y/o RDT llevan a cabo la ejecución de las acciones descritas en el plan de acción, con el acompañamiento y seguimiento de una UPCSST.
- V. **Seguimiento de oferentes de servicios.** La UPCSST hace el seguimiento de los oferentes de servicios seleccionados que proporcionan las herramientas, servicios y/o productos para que el PST y/o RDT pueda ejecutar su plan de acción.
- VI. **Formalización de la Metodología de Intervención.** Se instala un sistema o mecanismo de gestión de calidad y mejora continua a efecto de garantizar la continuidad y sostenimiento, elevando los Niveles de Calidad del PST y/o DT.
- VII. **Evaluación final.** Esta nueva evaluación la realiza la UPCSST al PST y/o DT, siempre y cuando éste haya implementado y finalizado su plan de acción. La UPCSST emite recomendación sobre el Nivel de Calidad alcanzado por el PST y/o DT, al OD, para que inicie con el proceso de dictaminación del “Nivel de Calidad”.
- VIII. **Dictaminación del Nivel de Calidad.** El OD realiza una auditoría al PST y/o DT conforme a la recomendación emitida sobre el Nivel de Calidad alcanzado, tomando como base la evaluación final que realiza la UPCSST. En los casos donde los PST y/o RDT realizan su autodiagnóstico de inicio sin llevar a cabo todo el proceso de la Metodología de Intervención con el acompañamiento de una UPCSST, podrán solicitar la dictaminación de su Nivel de Calidad, a un OD, tomando como base los resultados del autodiagnóstico de inicio.
- IX. **Conformidad del nivel de calidad.** En caso de que el Nivel de Calidad sea inferior al obtenido en la evaluación correspondiente, el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico podrá solicitar una nueva revisión a través del Portal del SNCT al OD, siempre y cuando cuente con las pruebas documentales que soporten la inconformidad, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de entrega del informe de dictaminación por parte de un OD. El OD deberá atender la inconformidad manifestada por el Prestador de Servicios Turísticos y/o Representante del Destino Turístico, revisando las pruebas documentales y/o evidencias que estos presenten;
- X. **Emisión del Distintivo Nacional de Calidad Turística.** La Secretaría recibe el informe de dictaminación del Nivel de Calidad por parte del OD, consensado con el PST y/o RDT. La Secretaría emite el Distintivo Nacional de Calidad Turística en relación al Nivel de Calidad alcanzado por el PST y/o DT.
- XI. **Reinicio del ciclo.** La UPCSST analiza los resultados de la evaluación final del ciclo anterior de los PST y/o DT atendidos a través de la implementación de la Metodología de Intervención y promueve ante ellos la posibilidad de iniciar un nuevo ciclo de intervención, en el caso de que se tenga la intención de mantener el proceso de mejora continua que se haya implementado anteriormente.

#### IV. VIGENCIA DE AUTORIZACIÓN COMO UPCSST.

La autorización como UPCSST tendrá una vigencia de 4 años, a partir de su aprobación por la Secretaría.

### ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN



A continuación se describe de forma detallada los procesos y acciones involucradas en cada una de estas etapas:

## ETAPAS REALIZADAS POR LAS UPCSST

### 1. INGRESO AL SNCT.

#### Propósito.

Que los PST y/o DT se incorporen al SNCT y conozcan la Metodología de Intervención la cual les permitirá elevar los Niveles de Calidad en el servicio que ofrecen y, en su caso, obtener apoyos que les permitan adoptar un sistema de gestión interno, para obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.

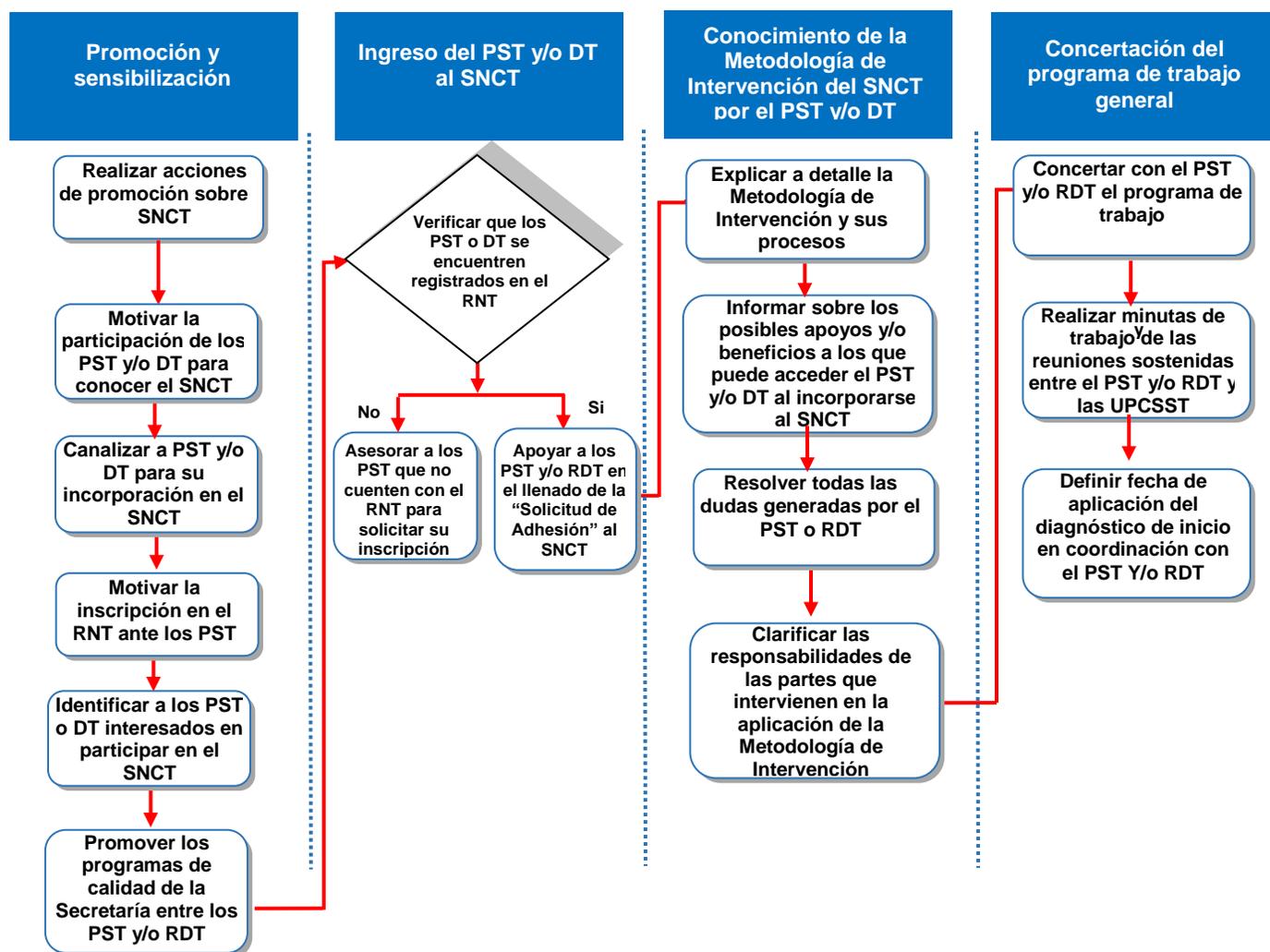
#### Proceso.

- 1) Promoción y sensibilización.
  - a) Realizar acciones de promoción sobre el SNCT en el Estado o localidad donde operen y ante organismos empresariales y sus agremiados.
  - b) Motivar la participación de los PST y/o RDT para conocer el SNCT.
  - c) Canalizar a PST y/o DT para su incorporación en el SNCT.
  - d) Motivar a la inscripción en el RNT ante los PST, a efecto de que participen en el SNCT.
  - e) Identificar a los PST y/o RDT, quienes al enterarse por diversos medios sobre el SNCT, soliciten por iniciativa propia su ingreso y participación.
  - f) Promover los programas de calidad de la Secretaría entre los PST y/o RDT.
- 2) Ingreso del PST y/o DT al SNCT.
  - a) Verificar que los PST se encuentren registrados en el RNT.
  - b) Asesorar a los PST que no cuentan con el RNT para solicitar su inscripción.
  - c) Apoyar a los PST y/o RDT en el llenado de la “Solicitud de Adhesión al SNCT” correspondiente al Subsector, verificando que se cumpla con el marco legal y normativo establecido.
- 3) Conocimiento de la Metodología de Intervención del SNCT por el PST y/o RDT.
  - a) Explicar a detalle la Metodología de Intervención y sus procesos.
  - b) Informar sobre los posibles apoyos y/o beneficios a los que puede acceder el PST y/o DT al incorporarse al SNCT.
  - c) Resolver todas las dudas generadas por el PST y/o RDT.
  - d) Clarificar las responsabilidades de las partes que intervienen en la aplicación de la Metodología de Intervención.
- 4) Concertación del programa de trabajo general.
  - a) Concertar con el PST y/o RDT el programa de trabajo y los mecanismos de coordinación a utilizar en la Metodología de Intervención.



- b) Realizar minutas de trabajo de las reuniones sostenidas entre el PST y/o RDT y las UPCSST, como parte de las evidencias que den cuenta del proceso en el momento de la auditoría de resultados en la etapa de dictaminación.
- c) Definir fecha de aplicación del diagnóstico de inicio en coordinación con el PST y/o RDT.

## I. INGRESO AL SNCT



### DOCUMENTACIÓN ETAPA 1

DOCUMENTOS REQUERIDOS	Certificado de inscripción en el RNT
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Adhesión del SNCT</li> <li>Programa de trabajo</li> <li>Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>

## 2. DIAGNÓSTICO DE INICIO.

### Propósito.

Conocer el Nivel de Calidad o “Línea Base” que, conforme a los instrumentos del diagnóstico de inicio posee el PST o DT al momento de ingresar al SNCT, o al reinicio del ciclo, e identificar las áreas de mejora que, conforme a las prioridades del PST y/o RDT podrían atenderse mediante el plan de acción a formular conjuntamente con la UPCSST.

### Proceso.

#### 1) Aplicación de la Guía de Evaluación.

- a) Asesorar al PST y/o RDT para el llenado de la Guía de Evaluación, en materia de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, en función de sus características<sup>1</sup>. Las características se refieren al Subsector al que pertenece y tipo de Sujeto del SNCT que corresponda, es decir, empresa, guía de turistas o destino turístico.

#### Nota:

Existe la posibilidad de que el PST y/o RDT opte por llevar a cabo su autodiagnóstico de inicio sin llevar a cabo el proceso de intervención de una UPCSST.

#### 2) Elaboración del diagnóstico de inicio.

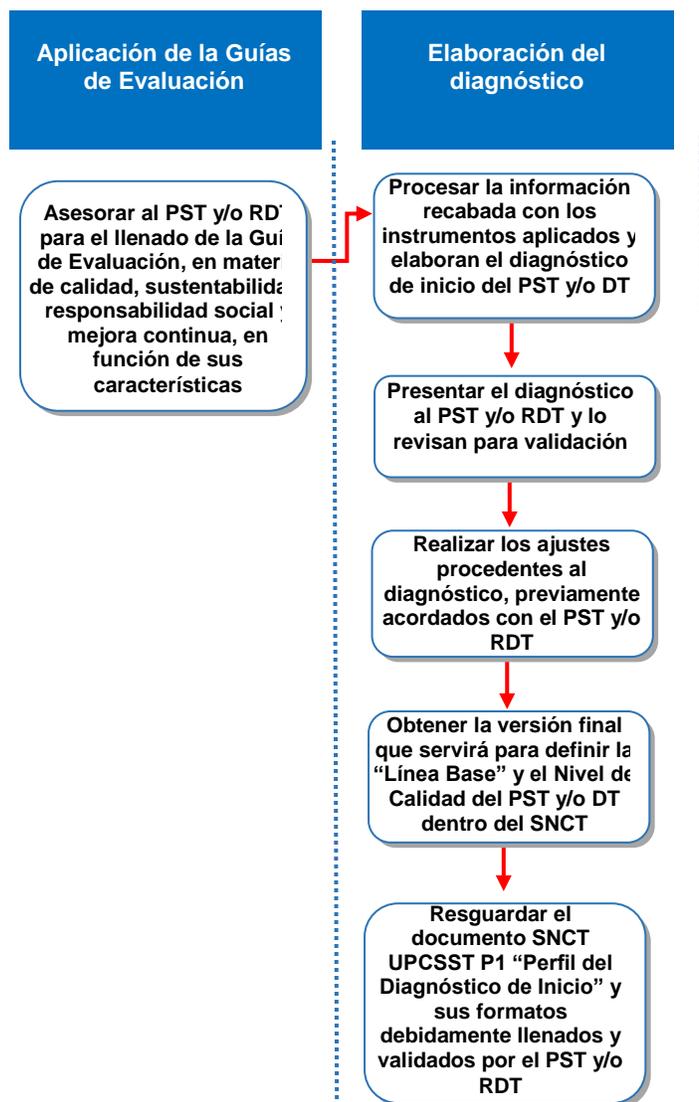
- a) Procesar la información recabada con los instrumentos aplicados y elaboran el diagnóstico de inicio del PST y/o DT. Para ello, utilizan el perfil definido en el documento SNCT UPCSST P1 “Perfil del Diagnóstico de Inicio” y sus formatos.
- b) Presentar el diagnóstico al PST y/o RDT y lo revisan para validación.
- c) Realizar los ajustes procedentes al diagnóstico, previamente acordados con el PST y/o RDT.
- d) Obtener la versión final **que servirá para definir la “Línea Base” y el Nivel de Calidad del PST y/o DT dentro del SNCT**, así como para identificar las posibles áreas de mejora a atender para la elaboración del plan de acción correspondiente.
- e) Resguardar el documento SNCT UPCSST P1 “Perfil del Diagnóstico de Inicio” y sus formatos debidamente llenados y validados por el PST y/o RDT como parte del portafolio de evidencias del proceso.

---

<sup>1</sup> Las guías de evaluación se consultarán en el Portal del Sistema Nacional de Certificación Turística.



## II. DIAGNÓSTICO DE INICIO



### DOCUMENTACIÓN ETAPA 2

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de trabajo</li> </ul>	
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de Evaluación del Subsector correspondiente</li> <li>Perfil del Diagnóstico de Inicio</li> <li>Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>	<p>Por subsector</p> <p>SNCT UPCSST P1</p>

### 3. PLAN DE ACCIÓN.

#### Propósito.

Definir y documentar conjuntamente con el PST y/o RD las acciones que en materia de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua se implantarán para elevar su Nivel de Calidad conforme a los criterios establecidos en el SNCT, para obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.

#### Proceso.

- 1) Identificación de posibles áreas de mejora del PST y/o DT.
  - a) Identificar las áreas de mejora conforme al diagnóstico de inicio.
  - b) Apoyar al PST y/o RDT a determinar las prioridades que, dentro de las áreas de mejora identificadas pudieran ser atendidas a través del plan de acción a formular.
  - c) Elaborar un conjunto de propuestas de acciones a incluir en el plan de acción a partir de las prioridades definidas por el PST y/o RDT.
  - d) Incorporar las **acciones definidas en el formato SNCT UPCSST F2 “Documentar Actividades en el Plan de Acción”**.
- 2) Elaboración del plan de acción:
  - a) Incorporar las propuestas de acciones a incluir en el plan de acción conforme a las prioridades determinadas por el PST y/o DT, utilizando el formato SNCT UPCSST F3 **“Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento”**.
  - b) Colaborar en la integración de la propuesta del plan de acción conforme a la selección y observaciones de los interesados, para tal efecto utilizan el perfil definido en el documento SNCT UPCSST P2 **“Perfil del Plan de Acción”** y sus formatos correspondientes.
- 3) Identificar los oferentes de servicios que podrían atender necesidades para ejecutar las actividades del plan de acción:
  - a) Identificar posibles necesidades de servicios para llevar a cabo acciones previstas en el plan de acción. Los posibles servicios implican la capacitación, asistencia técnica, consultoría, profesionalización, financiamiento, etcétera.
  - b) Identificar a los oferentes de servicios que podrían atender las acciones del plan de acción.
  - c) Informar al PST y/o RDT para que éste determine el oferente que se ajuste a sus necesidades y presupuesto.
- 4) Estimación de costos y fuentes de financiamiento de las acciones del plan de acción:
  - a) Realizar una estimación de los costos de las acciones incluidas en el plan de acción e identificará los posibles requerimientos de apoyo o financiamiento. Dentro de las fuentes de



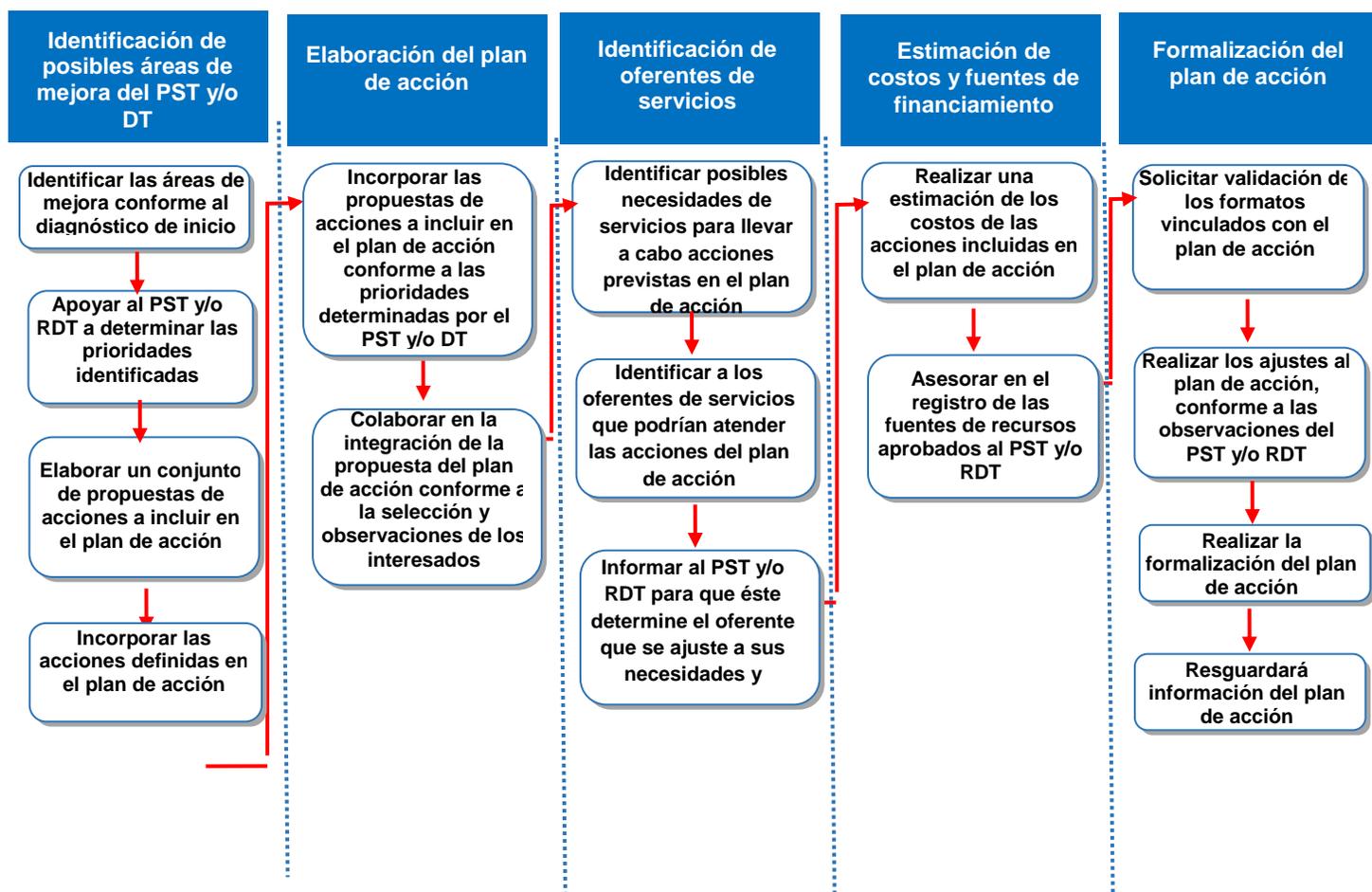
financiamiento se consideran los recursos propios del PST y/o DT, incentivos y/o apoyos gestionados por la Secretaría, apoyos de organismos públicos y privados para acciones específicas, así como apoyos identificados por las UPCSST.

- b) Asesorar en el registro de las fuentes de recursos aprobados al PST y/o RDT, que apoyarán la ejecución del plan de acción en el formato SNCT UPCSST F3 “Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento”.

5) Formalización del plan de acción:

- a) Solicitar la validación del formato SNCT UPCSST F3 “Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento” (el plan de acción, detallando actividades y costos) y el “Perfil del Plan de Acción”.
- b) Realizar los ajustes al plan de acción, conforme a las observaciones del PST y/o RDT.
- c) Realizar la formalización del plan de acción.
- d) Resguardar el formato SNCT UPCSST F3 “Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento” y el documento SNCT UPCSST P2 “Perfil del Plan de Acción”, para seguimiento de las acciones ejecutadas y como parte del portafolio de evidencias del proceso.

### III. PLAN DE ACCIÓN





### DOCUMENTACIÓN ETAPA 3

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil del Diagnóstico de Inicio</li> <li>• Listado de oferentes de servicios</li> </ul>	SNCT UPCSST P1
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar Actividades en el Plan de Acción</li> <li>• Formato de Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento</li> <li>• Perfil del Plan de Acción</li> <li>• Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>	SNCT UPCSST F2  SNCT UPCSST F3  SNCT UPCSST P2

#### 4. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN.

##### Propósito.

Llevar a cabo las actividades definidas en el plan de acción y realizar el seguimiento para asegurar su efectiva implementación, en su caso, identificando posibles desviaciones o limitaciones que se presenten en la ejecución de éste.

##### Proceso.

- 1) Inicio de ejecución del plan de acción.
  - a) Revisar con el PST y/o RDT el calendario de acciones a partir de la identificación de los servicios requeridos.
  - b) Apoyar al PST y/o RDT para dar inicio de la ejecución del plan de acción.
  
- 2) Ejecución y seguimiento de avances y resultados del plan de acción.
  - a) Verificar que el PST y/o RDT elabore el reporte de avances y resultados que se obtienen en la ejecución del plan de acción, utilizando el formato SNCT UPCSST F3 “**Síntesis** de Acciones del Plan y Seguimiento”.
  - b) Orientar al PST y/o RDT en la forma de resguardar en expedientes las comprobaciones de gastos que, en su caso, correspondan a los apoyos de terceros y a la aplicación de apoyos o financiamientos obtenidos para la ejecución del plan de acción. Dichos registros deberán realizarse conforme a los criterios, lineamientos, convocatorias o formatos que, en su caso, determinen las instancias que proporcionen los apoyos.
  - c) Verificar que la integración de los expedientes se realice conforme a los requerimientos de las instancias que proporcionan los apoyos, para facilitar su revisión y rendición de cuentas.

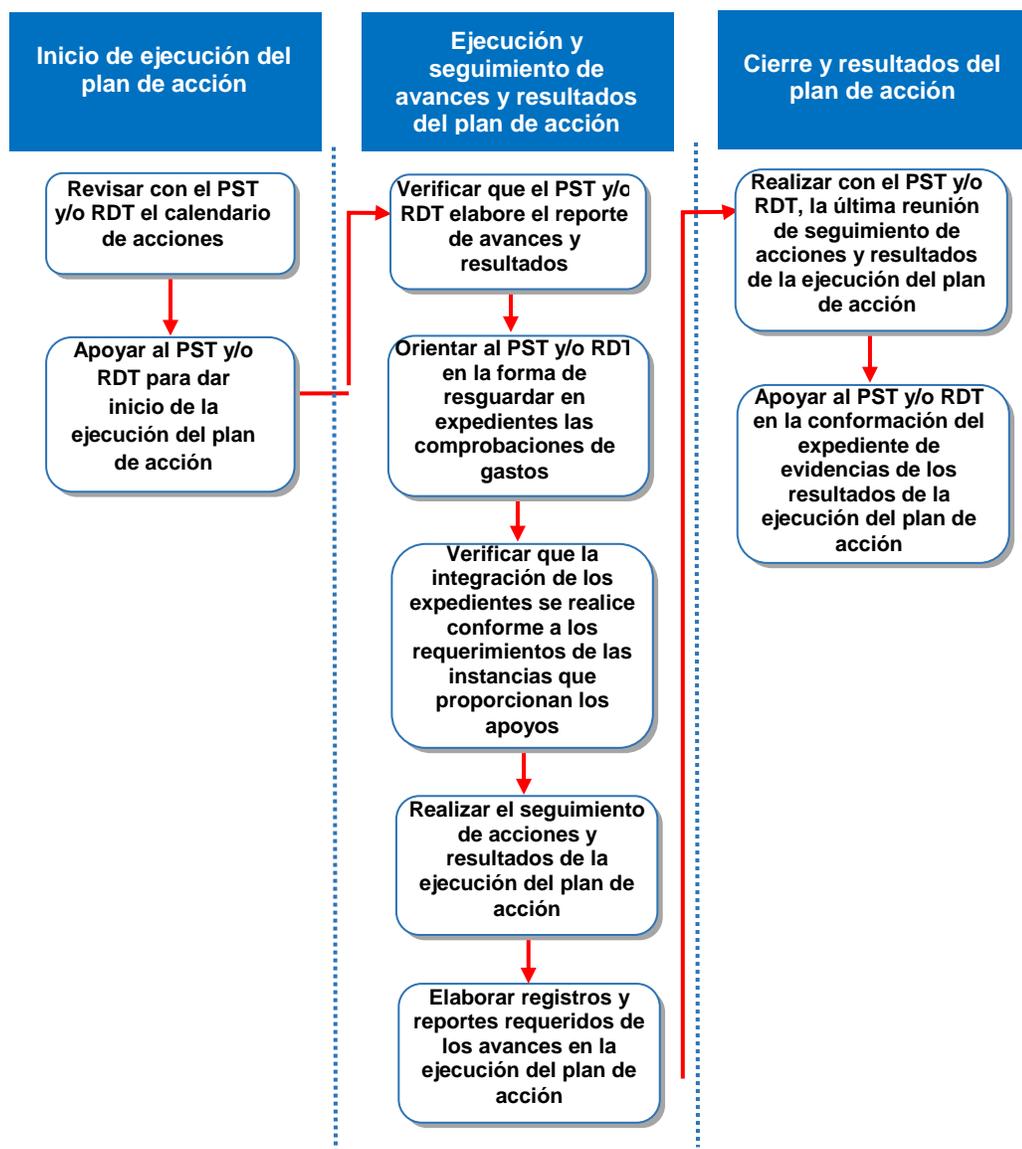


- d) Realizar el seguimiento de acciones y resultados de la ejecución del plan de acción, conforme a las metas e indicadores concertados con el PST y/o RDT, a través del formato SNCT UPCSST F3 “Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento”.
- e) Elaborar registros y reportes requeridos de los avances en la ejecución del plan de acción de cada uno de los PST y/o DT que se encuentran en proceso de intervención.

3) Cierre y resultados del plan de acción.

- a) Realizar la última reunión de seguimiento de acciones y resultados de la ejecución del plan de acción y documentarán los resultados finales al cumplirse las fechas de cierre del plan de acción previsto. Para ello utilizan el formato SNCT UPCSST F4 “Resultados del Plan de Acción”.
- b) Apoyar al PST y/o RDT en la conformación del expediente de evidencias de los resultados de la ejecución del plan de acción.

#### IV. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCION



## DOCUMENTACIÓN ETAPA 4

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento</li> <li>• Perfil del Plan de Acción</li> </ul>	<p>SNCT UPCSST F3</p> <p>SNCT UPCSST P2</p>
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento (acciones ejecutadas)</li> <li>• Resultados del Plan de Acción</li> <li>• Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>	<p>SNCT UPCSST F3</p> <p>SNCT UPCSST F4</p>

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE OFERENTES DE SERVICIOS.

### Propósito.

Realizar el acompañamiento en la identificación de servicios de terceros a partir de los requerimientos inmersos en los planes de acción de los PST y/o DT, con la finalidad de contar con una base de datos actualizada de los oferentes que brindan un servicio eficiente y efectivo.

### Proceso.

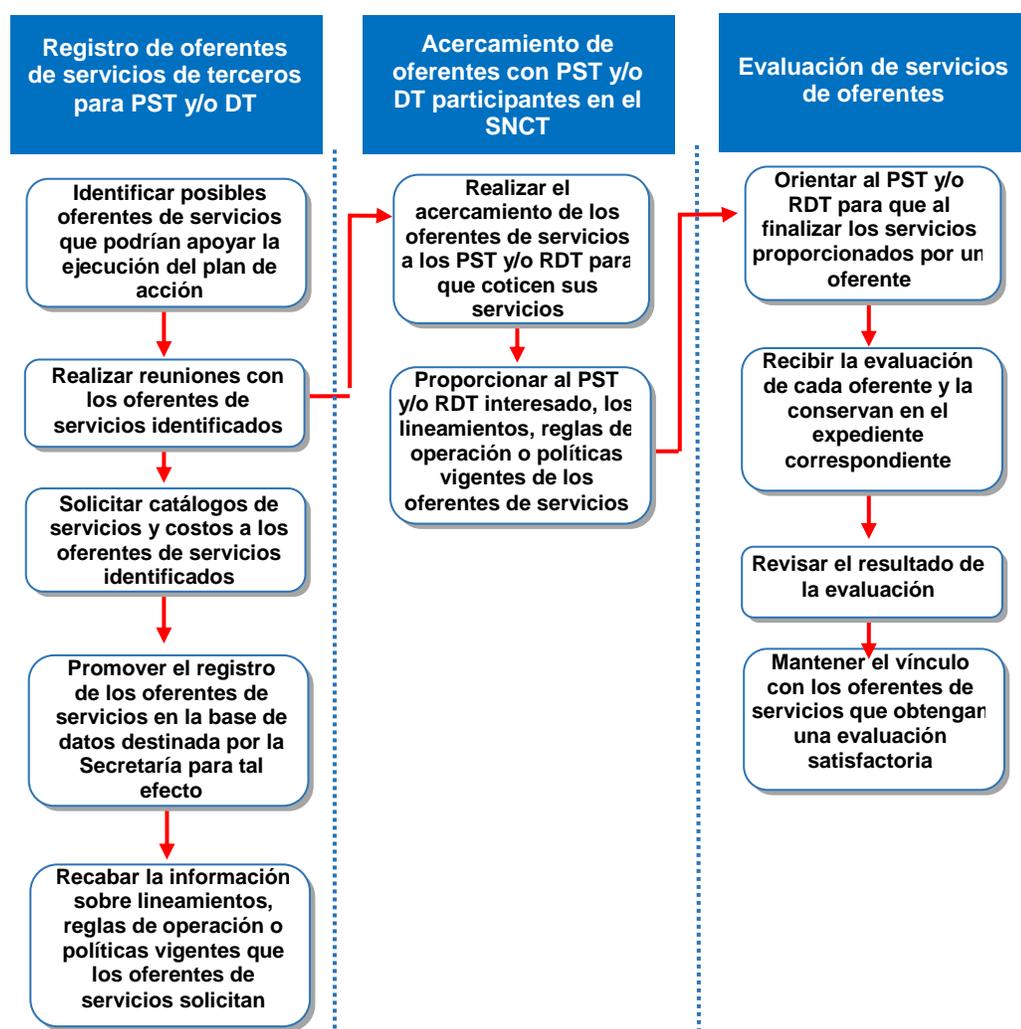
- 1) Registro de oferentes de servicios de terceros, disponibles para los PST y/o DT.
  - a) Identificar a los posibles oferentes de servicios que podrían apoyar la ejecución del plan de acción de los PST y/o DT.
  - b) Realizar reuniones con los oferentes de servicios identificados para explicarles el SNCT y la Metodología de Intervención del SNCT.
  - c) Solicitar catálogos de servicios y costos a los oferentes de servicios identificados.
  - d) Promover el registro de los oferentes de servicios en la base de datos destinada por la Secretaría para tal efecto.
  - e) Recabar la información sobre lineamientos, reglas de operación o políticas vigentes que los oferentes de servicios solicitan, con la finalidad de proporcionar esta información al PST y/o RDT.
  
- 2) Acercamiento de oferentes con PST y/o DT participantes en el SNCT.
  - a) Realizar el acercamiento de los oferentes de servicios a los PST y/o RDT para que coticen sus servicios conforme a las necesidades del plan de acción, previo acuerdo con el PST y/o RDT.
  - b) Proporcionar al PST y/o RDT interesado, los lineamientos, reglas de operación o políticas vigentes de los oferentes de servicios.



3) Evaluación de servicios de oferentes.

- a) Orientar al PST y/o RDT para que al finalizar los servicios proporcionados por un oferente, en la ejecución de su plan de acción, llene una evaluación sobre los servicios proporcionados utilizando el formato SNCT UPCSST F5 “Evaluación de Oferentes de Servicios”.
- b) Recibir la evaluación de cada oferente y la conservan en el expediente correspondiente.
- c) Revisar el resultado de la evaluación.
- d) Mantener el vínculo con los oferentes de servicios que obtengan una evaluación satisfactoria, para apoyar en la ejecución de otros planes de acción.

V. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE OFERENTES DE SERVICIOS





DOCUMENTACIÓN ETAPA 5

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento</li> <li>• Perfil del Plan de Acción</li> </ul>	SNCT UPCSST F3
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Oferentes de Servicios</li> <li>• Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>	SNCT UPCSST P2 SNCT UPCSST F5

6. FORMALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.

**Propósito.**

Asegurar que cada uno de los PST y/o DT que participen en el SNCT instalen o complementen su sistema o mecanismo de gestión de calidad y mejora continua conforme a los factores de calidad, sustentabilidad y responsabilidad social que promueve el SNCT, a efecto de garantizar la continuidad y sostenimiento sistemático y cíclico de la mejora y, elevación de sus Niveles de Calidad.

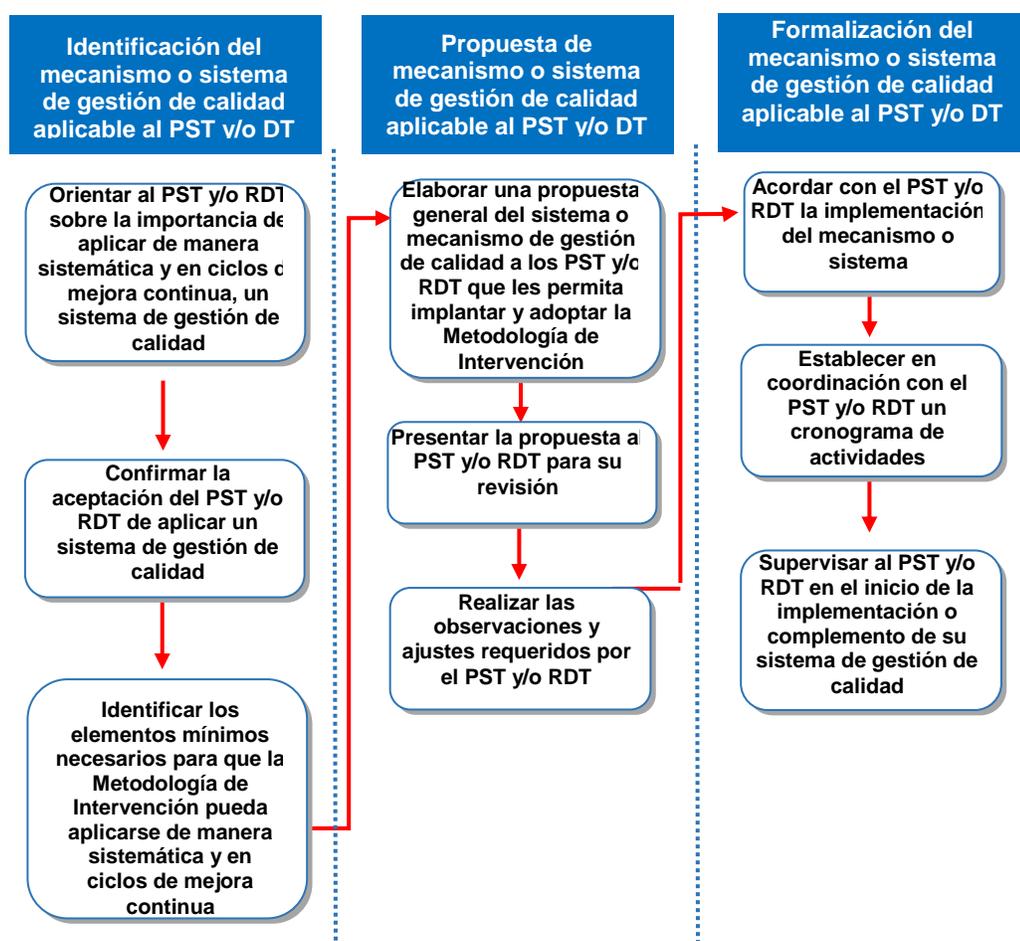
**Proceso.**

- 1) Identificación del mecanismo o sistema de gestión de calidad aplicable al PST y/o DT.
  - a) Orientar al PST y/o RDT sobre la importancia de aplicar de manera sistemática y en ciclos de mejora continua, un sistema de gestión de calidad.
  - b) Confirmar la aceptación del PST y/o RDT de aplicar un sistema de gestión de calidad.
  - c) Identificar los elementos mínimos necesarios para que la Metodología de Intervención pueda aplicarse de manera sistemática y en ciclos de mejora continua.
  
- 2) Propuesta de mecanismo o sistema de gestión de calidad aplicable al PST y/o DT.
  - a) Elaborar una propuesta general del sistema o mecanismo de gestión de calidad a los PST y/o RDT que les permita implantar y adoptar la Metodología de Intervención de manera sistemática y en ciclos de mejora continua.
  - b) Presentar la propuesta al PST y/o RDT para su revisión.
  - c) Realizar las observaciones y ajustes requeridos por el PST y/o RDT.
  
- 3) Formalización del mecanismo o sistema de gestión de calidad aplicable al PST y/o DT.



- a) Acordar con el PST y/o RDT la implementación del mecanismo o sistema, o en su caso, de los complementos definidos en un plazo determinado.
- b) Establecer en coordinación con el PST y/o RDT un cronograma de actividades que determine la fecha de inicio y conclusión del proceso de implementación o complemento de un sistema de gestión de calidad.
- c) Supervisar al PST y/o RDT en el inicio de la implementación o complemento de su sistema de gestión de calidad, a efecto de comenzar a operar de manera efectiva dicho mecanismo o sistema; en caso de que el PST y/o DT ya cuente con un sistema de gestión de calidad, pueda incluir los complementos definidos.

## VI. FORMALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN





## DOCUMENTACIÓN ETAPA 6

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil del Diagnóstico de Inicio</li> <li>• Perfil del Plan de Acción</li> </ul>	<p>SNCT UPCSST P1</p> <p>SNCT UPCSST P2</p>
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta general del sistema o mecanismo de gestión de calidad</li> <li>• Cronograma de actividades para la implantación o complemento de un sistema de gestión de calidad</li> <li>• Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>	

## 7. EVALUACIÓN FINAL.

### Propósito.

Determinar los resultados y posibles impactos en el PST y/o DT de las acciones realizadas mediante su plan de acción e identificar el Nivel de Calidad alcanzado al final del periodo de intervención.

### Proceso.

#### 1) Aplicación de las Guías de Evaluación.

- a) Apoyar a los PST y/o RDT en el llenado de la Guía de Evaluación que se aplicó en el diagnóstico de inicio.

#### 2) Elaboración de la evaluación.

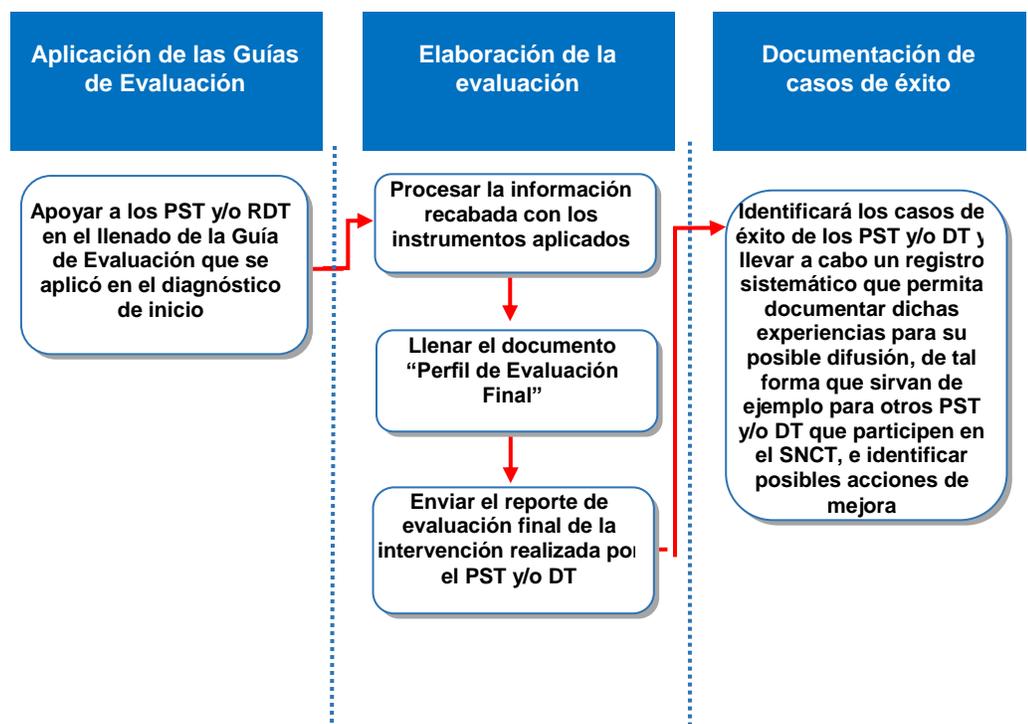
- a) Procesar la información recabada con los instrumentos aplicados.
- b) Llenar el documento **SNCT UPCSST P3** “Perfil de Evaluación Final del PST o DT”, obteniendo la versión final donde se destacan los resultados generados, posibles limitaciones u objetivos no alcanzados, la comparación entre el Nivel de Calidad inicial y el nivel obtenido por el PST y/o DT, conforme a los criterios y puntajes de la Guía de Evaluación correspondiente.
- c) Enviar el reporte de evaluación final de la intervención realizada por el PST y/o RDT, anexando la recomendación del Nivel de Calidad alcanzado al OD para su dictaminación.



3) Documentación de casos de éxito.

- a) Identificará los casos de éxito de los PST y/o DT y llevar a cabo un registro sistemático que permita documentar dichas experiencias para su posible difusión, de tal forma que sirvan de ejemplo para otros PST y/o DT que participen en el SNCT, e identificar posibles acciones de mejora.

VII. EVALUACIÓN FINAL



DOCUMENTACIÓN ETAPA 7

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de Evaluación del Subsector correspondiente</li> <li>• Solicitud de Adhesión</li> </ul>	Por subsector
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Evaluación Final del PST o DT</li> <li>• Minutas de sesiones de trabajo</li> </ul>	SNCT UPCSST P3



DOCUMENTACIÓN ETAPA 7 Evaluación del PST o DT sin intervención

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Adhesión del SNCT</li> <li>Guía de Evaluación del Subsector correspondiente</li> </ul>	Por subsector
--------------------------	--	---------------

ETAPAS REALIZADAS POR UN OD.

8. DICTAMINACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD.

Propósito.

Realizar la dictaminación del Nivel de Calidad del PST y/o DT considerando la recomendación que emite la UPCSST, conforme a lo establecido en los Lineamientos para la operación del SNCT y tomando como base los resultados de la evaluación final. En el caso de que el PST y/o RDT

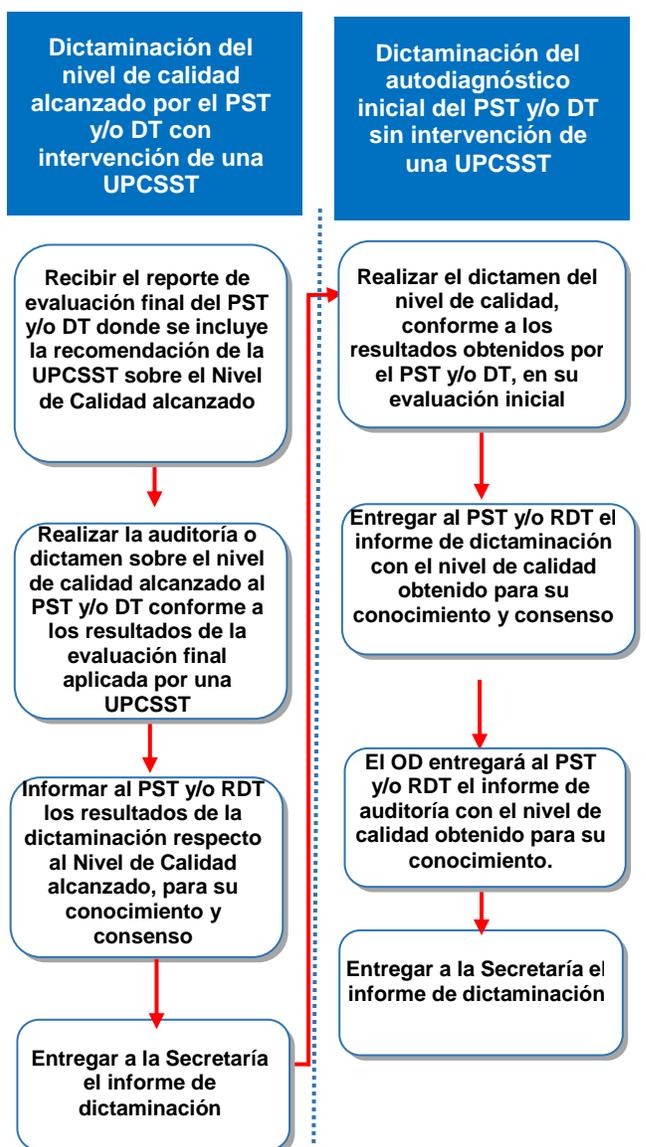
Proceso.

- 1) Dictaminación del nivel de calidad alcanzado por el PST y/o DT con intervención de una UPCSST.
  - a) Recibir el reporte de evaluación final del PST y/o DT donde se incluye la recomendación de la UPCSST sobre el Nivel de Calidad alcanzado, para que éste lleve a cabo el dictamen correspondiente. Asimismo recibe la información generada en la implementación de la Metodología de Intervención.
  - b) Realizar la auditoría o dictamen sobre el nivel de calidad alcanzado al PST y/o DT conforme a los resultados de la evaluación final aplicada por una UPCSST.
  - c) Informar al PST y/o RDT los resultados de la dictaminación respecto al Nivel de Calidad alcanzado, para su conocimiento y consenso.
  - d) Entregar a la Secretaría el informe de dictaminación, donde se estipule entre otras cosas:
    - Análisis de cada factor evaluado.
    - Cuántos y cuáles son los distintivos, programas, certificados y sellos de calidad; NOM; NMX; certificaciones internacionales; estándares de competencia laboral; etc; con los que cuenta el PST y/o DT.
    - Nivel de calidad alcanzado por el PST y/o DT.
- 2) Dictaminación del autodiagnóstico inicial del PST y/o DT sin intervención de una UPCSST.



- a) Realizar el dictamen del nivel de calidad, conforme a los resultados obtenidos por el PST y/o DT, en su evaluación inicial.
- b) Entregar al PST y/o RDT el informe de dictaminación con el nivel de calidad obtenido para su conocimiento y consenso.
- c) Entregar a la Secretaría el informe de dictaminación, donde se estipule entre otras cosas:
  - Análisis de cada factor evaluado.
  - Cuántos y cuáles son los distintivos, programas, certificados y sellos de calidad; NOM; NMX; certificaciones internacionales; estándares de competencia laboral; con los que cuenta el PST y/o DT.
  - Nivel de calidad obtenido por el PST y/o DT.

### VIII. DICTAMINACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD.





## DOCUMENTACIÓN ETAPA 8

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<p>Con intervención de una UPCSST:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Evaluación Final del PST o DT</li> </ul> <p>Sin intervención de una UPCSST:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Evaluación inicial del PST o DT (autodiagnóstico de inicio)</li> </ul>	SNCT UPCSST P3
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de dictaminación del Nivel de Calidad</li> </ul>	

### 9. CONFORMIDAD DEL NIVEL DE CALIDAD.

#### Propósito.

Atender las inconformidades de los PST y/o RDT en relación al Nivel de Calidad dictaminado, siempre y cuando cuenten éstos con las evidencias que respalden su un nivel de calidad superior al obtenido.

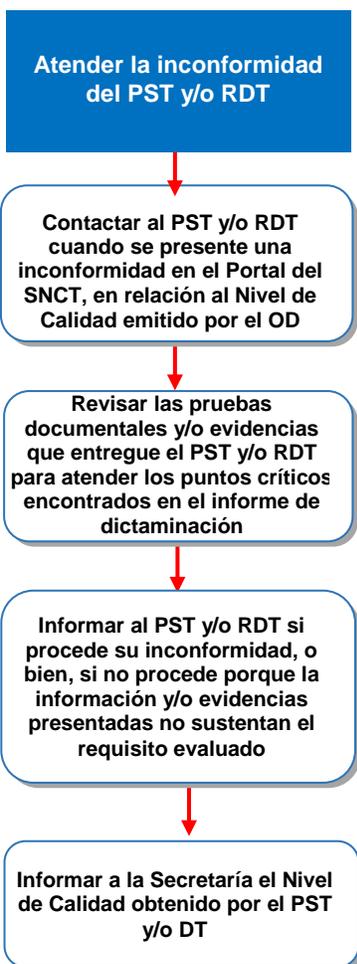
#### Proceso.

##### 1) Atender la inconformidad del PST y/o RDT.

- a) Contactar al PST y/o RDT cuando se presente una inconformidad en el Portal del SNCT, en relación al Nivel de Calidad emitido por el OD (cuando el Nivel de Calidad sea menor al obtenido en el diagnóstico inicial, o bien, de la evaluación final).
- b) Revisar las pruebas documentales y/o evidencias que entregue el PST y/o RDT para atender los puntos críticos encontrados en el informe de dictaminación.
- c) Informar al PST y/o RDT si procede su inconformidad, o bien, si no procede porque la información y/o evidencias presentadas no sustentan el requisito evaluado.
- d) Informar a la Secretaría el Nivel de Calidad obtenido por el PST y/o DT.



## IX. CONFORMIDAD DEL NIVEL DE CALIDAD



### DOCUMENTACIÓN ETAPA 9

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<p>Con intervención de una UPCSST.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Evaluación Final del PST o DT</li> </ul> <p>Sin intervención de una UPCSST.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Evaluación inicial del PST o DT (auto diagnóstico de inicio)</li> </ul>	SNCT UPCSST P3
--------------------------	--	----------------

ETAPA REALIZADA POR LA SECRETARÍA.

## 10. EMISIÓN DEL DISTINTIVO NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA.

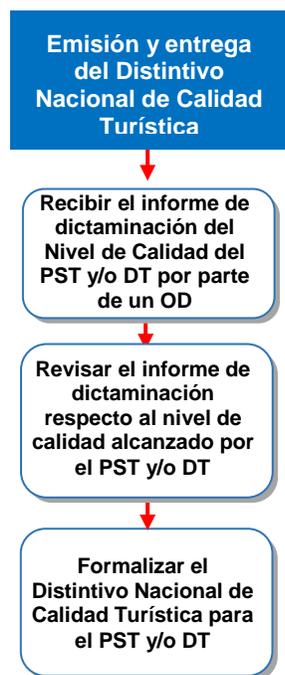
Propósito.

Emitir el Distintivo Nacional de Calidad Turística con el Nivel de Calidad obtenido por el PST y/o DT.

Proceso.

- 1) Emisión y entrega del Distintivo Nacional de Calidad Turística.
  - a) Recibir el informe de dictaminación del Nivel de Calidad del PST y/o DT por parte de un OD.
  - b) Revisar el informe de dictaminación respecto al nivel de calidad alcanzado por el PST y/o DT.
  - c) Formalizar el Distintivo Nacional de Calidad Turística para el PST y/o DT.

## X. EMISIÓN DEL DISTINTIVO NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA



DOCUMENTACIÓN ETAPA 10

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de dictaminación del Nivel de Calidad.</li> </ul>
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distintivo Nacional de Calidad Turística.</li> </ul>



## ETAPA REALIZADA POR LAS UPCSST.

### 11. REINICIO DEL CICLO.

#### Propósito.

Mantener los procesos de mejora continua que se haya implantado al PST y/o DT, mediante el inicio de un nuevo ciclo de aplicación de la Metodología de Intervención.

#### Proceso:

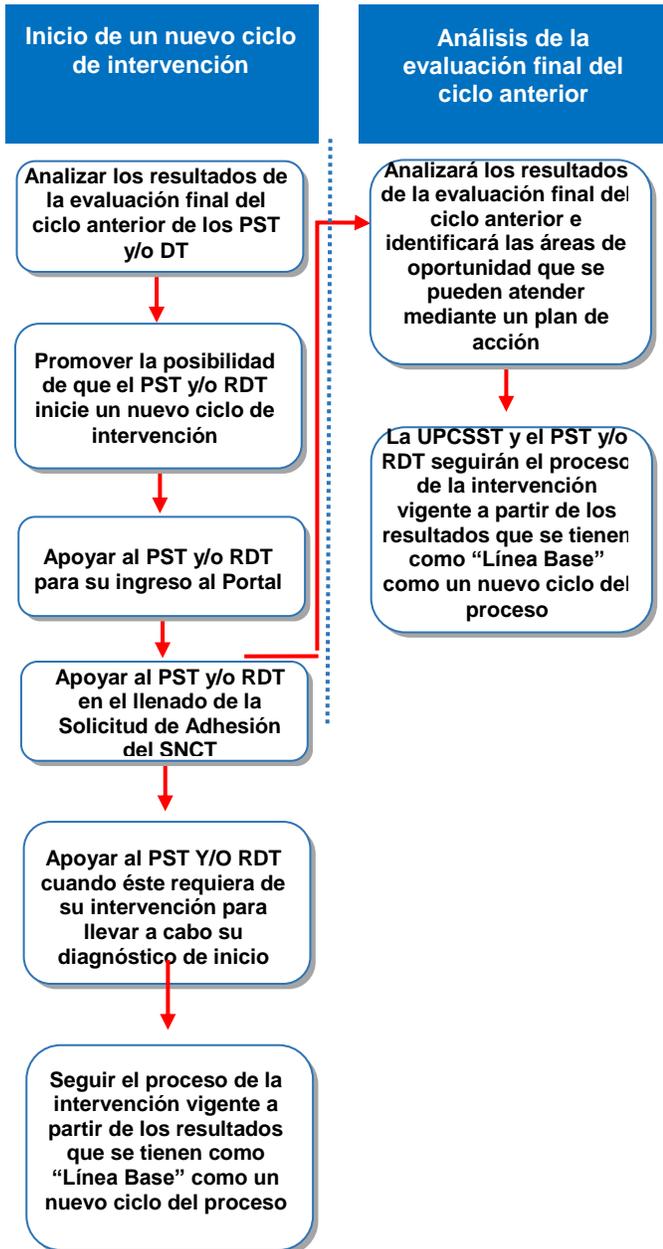
- 1) Inicio de un nuevo ciclo de intervención.
  - a) Analizar los resultados de la evaluación final del ciclo anterior de los PST y/o DT, atendidos a través de la implementación de la Metodología de Intervención.
  - b) Promover la posibilidad de que el PST y/o RDT inicie un nuevo ciclo de intervención.
  - c) Apoyar al PST y/o RDT para su ingreso al Portal.
  - d) Apoyar al PST y/o RDT en el llenado de la Solicitud de Adhesión del SNCT.
  - e) Apoyar al PST Y/O RDT cuando éste requiera de su intervención para llevar a cabo su diagnóstico de inicio, analizando los resultados de la evaluación final del ciclo anterior e identificando las áreas de oportunidad que se pueden atender mediante un plan de acción **utilizando el formato SNCT UPCSST P1 “Perfil del Diagnóstico de Inicio” y sus formatos**. En los casos en que el PST y/o RDT haya obtenido su Distintivo Nacional de Calidad Turística sin la intervención de una UPCSST y, para su renovación requiera del acompañamiento de una UPCSST, la evaluación inicial se considera para estos efectos como evaluación final del ciclo anterior.
  - a) Seguir el proceso de la intervención vigente a partir de los resultados que se tienen como “Línea Base” como un nuevo ciclo del proceso, basado en las áreas de oportunidad o de mejora identificadas.

#### Nota:

*El PST y/o RDT podrá llevar a cabo su renovación del Distintivo Nacional de Calidad Turística, sin la intervención de una UPCSST, realizando su autodiagnóstico de inicio y solicitando posteriormente la dictaminación de su Nivel de Calidad a un OD.*



## XI. REINICIO DEL CICLO



### DOCUMENTACIÓN ETAPA 9

DOCUMENTOS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil de Evaluación Final del PST o DT</li> <li>• Perfil de Evaluación Inicial del PST o DT</li> </ul>	SNCT UPCSST P3
DOCUMENTOS GENERADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil del Diagnóstico de Inicio</li> </ul>	SNCT UPCSST P1



# ANEXOS



## ANEXO I

### FORMATOS Y PERFILES DE APOYO

#### FORMATOS

CLAVE	NOMBRE
SNCT UPCSST F1	Registro en el SNCT (cuando existe intervención de una UPCSST)
SNCT UPCSST F2	Documentar actividades en el Plan de Acción
SNCT UPCSST F3	Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento
SNCT UPCSST F4	Resultados del Plan de Acción
SNCT UPCSST F5	Evaluación de Oferentes de Servicios

#### PERFILES DE APOYO

CLAVE	NOMBRE
SNCT UPCSST P1	Perfil del Diagnóstico de Inicio
SNCT UPCSST P2	Perfil del Plan de Acción
SNCT UPCSST P3	Perfil de Evaluación Final del PST o DT



Nombre del Formato: **REGISTRO EN EL SNCT**

Clave del Formato: **SNCT UPSST F1**

Fecha de elaboración:

--	--	--

**DATOS DEL PST O DT**

Nombre:	
Fecha de inicio de operaciones:	Razón social:
RFC:	Nombre del representante legal:
Tamaño de la empresa:	Giro:
Sitio web:	Folio de registro ante el RNT:

**DATOS DE CONTACTO**

DEL ESTABLECIMIENTO	DEL REPRESENTANTE LEGAL
Calle y número:	Calle y número:
Colonia:	Colonia:
Estado:	Estado:
Delegación o Municipio:	Delegación o Municipio:
Código Postal:	Código Postal:
Teléfono (s):	Teléfono (s):
Correo electrónico:	Correo electrónico:

**SUBSECTOR AL QUE PERTENECE**

• Hospedaje	• Convenciones, ferias y exposiciones turísticas
• Spa	• Transporte terrestre
• Alimentos y bebidas	• Transporte aéreo
• Campos de golf	• Guías de turistas generales y locales
• Agencias de viajes	• Guías de turistas especializados en buceo
• Marinas y embarcaciones turísticas	• Destinos turísticos
• Arrendadoras	

**POR EL PST O RDT**

**POR LA UPSST**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor



Nombre del Formato: **DOCUMENTAR ACTIVIDADES EN EL PLAN DE ACCIÓN**

Clave del Formato: **SNCT UPCSST F2**

Fecha de elaboración:

**DATOS DEL PST O DT**

Factor:		Subfactor:	
Área de oportunidad a atender:			
Acción a realizar:			
Objetivo:			
Nombre del responsable:		Nombre de los participantes:	
Indicador de avance:		Indicador de resultado:	
Metas (s):			
Recursos necesarios: Internos (descartar los financieros): Externos (descartar los financieros):		Posibles apoyos:	

**POR EL PST O RDT**

**POR LA UPCSST**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor



	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Formato:	DOCUMENTAR ACTIVIDADES EN EL PLAN DE ACCIÓN
	Clave del Formato:	SNCT UPCSST F2

## DESCRIPCIÓN DE LOS RUBROS A CONSIDERAR PARA DOCUMENTAR LAS ACTIVIDADES A INCLUIR EN EL PLAN

- **Factor:** Colocar el correspondiente al área de oportunidad prioritaria a atender.
- **Subfactor:** Colocar el correspondiente al área de oportunidad prioritaria a atender.
- **Área de oportunidad a atender:** Describir conforme se presenta en la matriz de áreas de oportunidad obtenida en el diagnóstico de inicio.
- **Acción a realizar:** Colocar el nombre completo que se dará a la “acción” que se deberá realizar para atender el área de oportunidad.
- **Objetivo:** Colocar el fin al cual se dirige la acción; es el resultado que se espera alcanzar.
- **Responsable:** Colocar el nombre de la persona que se hará cargo de que se lleve a cabo la acción.
- **Participantes:** Colocar las personas que, en su caso, colaborarán o realizarán actividades o contribuciones en la realización de la acción, necesarios para el logro de sus objetivos y metas.
- **Indicador(es) de avance y resultado:** Colocar los elementos con características observables que muestran o indican el estado que presenta un fenómeno en un momento dado, a través de la medición del comportamiento de determinados parámetros esenciales que intervienen en el mismo. Generalmente es una medida que expresa el desempeño logrado a través de la relación cuantitativa entre dos o más variables relevantes, proporcionando información sobre el avance logrado en relación con el objetivo trazado. En ese sentido, se puede distinguir entre “indicadores de seguimiento” e “indicadores de resultado”. Los primeros se refieren a aquellos que nos permiten conocer el avance de las acciones respecto a un programa previamente definido (generalmente en relación con metas cuantificables asociadas a plazos, porcentajes o cantidades acumulables); los segundos, establecen la forma de determinar si se han obtenido los objetivos propuestos (generalmente en relación con el resultado final, sea en términos de cantidad, porcentaje o efecto de las acciones en la población o ámbito de actuación, en función lo que determine el objetivo previsto).



- **Meta:** Colocar el fin que se espera cumplir y se puede dividir en diferentes rangos de conformidad con los resultados estimados en cada indicador. Constituyen un parámetro cuantitativo que se aspira a lograr en cada indicador; son el valor numérico a lograr para cada indicador; deben cumplir dos características importantes: ser **alcanzables, pero a la vez “retadoras”**.
- **Actividades:** Colocar los **pasos o acciones específicas** que en su conjunto conforman la “acción” a realizar y que se requieren para el logro de sus objetivos.
- **Recursos necesarios:** Colocar los **insumos que se requieren para realizar las actividades consideradas en la “acción”, que pueden ser materiales, financieros o humanos**. Se han dividido en internos y externos, para señalar aquellos que el prestador de servicios turísticos o destino, en su caso, requerirá de fuentes externas.
- **Posibles fuentes de apoyo:** Colocar las organizaciones o dependencias que, en su caso, podrían brindar apoyos para satisfacer requerimientos o recursos **necesarios para realizar las actividades previstas en cada “acción”**.
- **Cronograma:** Colocar las **fechas de inicio y término de cada una de las actividades que conforman la “acción”**. Puede establecerse por días, semanas, quincenas u otros periodos, si bien en este caso se sugieren meses.



Nombre del Formato: **SÍNTESIS DE ACCIONES DEL PLAN Y SEGUIMIENTO**

Clave del Formato: SNCT UPCSST F3

Fecha de elaboración:

**DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS O DESTINO TURÍSTICO**

Nombre:		
Periodo de ejecución del plan de acción:	Fechas de inicio:	
	Fecha de término previsto:	
Representante:	Nombre:	
	Cargo:	
Promotor que realiza el seguimiento:		

**POR EL PST O RDT**

**POR LA UPCSST**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor







	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Formato:	SÍNTESIS DE ACCIONES DEL PLAN Y SEGUIMIENTO
	Clave del Formato:	SNCT UPCSST F3

## DESCRIPCIÓN DE LOS RUBROS A CONSIDERAR PARA DOCUMENTAR EL REPORTE DE SÍNTESIS Y SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN Y EJERCICIO PRESUPUESTAL

**Nombre:** Colocar el nombre del Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico

**Periodo de ejecución del plan de acción:** Colocar en qué periodo se ejecutará en plan de acción.

**Fechas de inicio:** Colocar la fecha de inicio para la integración del plan de acción.

**Fecha de término previsto:** Colocar la fecha en que se estima concluir el plan de acción.

**Nombre y cargo del representante:** Colocar el nombre y cargo de la persona que representará a la empresa, destino turístico o el nombre del guía de turistas.

**Promotor que realiza el seguimiento:** Colocar el nombre del consultor de la UPCSST que dará seguimiento al plan de acción del prestador de servicios turísticos y/o destino turístico.

### I. REPORTE DE SÍNTESIS Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

- **Factor:** Colocar el correspondiente al área de oportunidad considerada en el formato SNCT UPCSST F2 “Documentar Actividades en el Plan de Acción”.
- **Subfactor:** Colocar el correspondiente al área de oportunidad considerada en el formato SNCT UPCSST F2 “Documentar Actividades en el Plan de Acción”.
- **Acción:** Colocar el nombre de la “acción” que se deberá realizar para atender el área de oportunidad, considerado en el en el formato SNCT UPCSST F2 “Documentar Actividades en el Plan de Acción”.
- **Periodo de ejecución (inicio y término):** Colocar el periodo en que se tiene programado llevar a cabo la acción.

 	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Formato:	SÍNTESIS DE ACCIONES DEL PLAN Y SEGUIMIENTO
	Clave del Formato:	SNCT UPCSST F3

- **Meta:** Colocar la actividad que se llevará a cabo para cumplir con la acción considerada.

## II. SEGUIMIENTO DE AVANCE FÍSICO

**Acción:** Colocar el nombre de la acción, conforme se define en el plan de acción autorizado.

**Meta(s):** Colocar las metas definidas para la acción correspondiente en el plan de acción autorizado.

**Indicador(es) de avance (s) esperado (s) a la fecha:** Colocar los indicadores que corresponden a los definidos para la acción correspondiente en el plan de acción autorizado.

**Avance real de indicadores a la fecha:** Colocar el avance observado (tentativamente en porcentaje) respecto al esperado conforme a lo definido en el plan de acción autorizado.

**Observaciones sobre desviaciones observadas conforme a lo programado:** Colocar los comentarios y apreciaciones derivados de comparar lo previsto contra lo observado a la fecha del seguimiento que se reporta.

## III. REVISIÓN DE EJERCICIO PRESUPUESTAL

**Acción:** Colocar el nombre de la acción, conforme se define en el plan de acción autorizado.

**Recursos externos autorizados y fuente:** Colocar los que corresponden a los definidos para la acción correspondiente en el plan de acción autorizado.

**Ejercicio de recursos previsto a la fecha:** Colocar el que corresponde al avance previsto (tentativamente en porcentaje o conforme a la programación de erogaciones acumuladas previstas) respecto al esperado conforme a lo definido en el plan de acción autorizado.

**Ejercicio real a la fecha:** Colocar el que corresponde al avance observado (tentativamente en porcentaje) respecto al previsto conforme a lo definido en el plan de acción autorizado.

 	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Formato:	SÍNTESIS DE ACCIONES DEL PLAN Y SEGUIMIENTO
	Clave del Formato:	SNCT UPCSST F3

**Observaciones sobre desviaciones observadas conforme a lo programado:** Colocar los comentarios y apreciaciones derivados de comparar lo previsto contra lo observado a la fecha del seguimiento que se reporta.

**Erogaciones están soportadas en comprobantes:** Registrar, después de realizar una revisión física, si los gastos reportados de los de apoyos recursos externos están debidamente documentados con comprobantes y facturas (respondiendo SI o NO)

**Observaciones sobre desviaciones observadas conforme a lo programado y soportes existentes:** Son comentarios y apreciaciones derivados de comparar lo previsto contra lo observado a la fecha del seguimiento que se reporta, y en relación con la debida justificación y comprobación de los gastos efectuados, así como de la desviación de montos previstos.



SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

Nombre del Formato: RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN

Clave del Formato: SNCT UPCSST F4

Fecha de elaboración:

DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS O DESTINO TURÍSTICO

Nombre:		Número de registro ante el SNCT:	
Periodo de ejecución del plan de acción:	Fechas de inicio:		
	Fecha de término previsto:		
Representante:	Nombre:		
	Cargo:		
UPCSST	Nombre:		
	Sede:		
Promotor que realiza el reporte:			
Fecha de cierre del plan de acción:			

POR EL PST O RDT

POR LA UPCSST

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor



	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Formato:	RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN
	Clave del Formato:	SNCT UPCSST F4

## DESCRIPCIÓN DE LOS RUBROS A CONSIDERAR PARA DOCUMENTAR EL REPORTE DE SEGUIMIENTO DE PLAN DE ACCIÓN

### I. SEGUIMIENTO DE AVANCE FÍSICO

**Acción:** Colocar el nombre de la “acción”, conforme se define en el plan de acción autorizado.

**Meta(S):** Colocar las metas definidas para la “acción” correspondiente en el plan de acción autorizado.

**% de cumplimiento de la(s) meta(s):** Registrar en qué porcentaje se cumplió cada una de las metas previstas para cada “acción”, conforme a lo que se determinó en el plan de acción autorizado y respecto al logro alcanzado al cierre del plan.

**Indicador(es) de resultados esperados:** Colocar los que corresponden a los definidos para la “acción” correspondiente en el plan de acción autorizado.

**% de cumplimiento de los indicadores de resultado:** Colocar los que corresponde al avance observado al cierre (en porcentaje) respecto al esperado conforme a lo definido en el plan de acción autorizado.

**Observaciones sobre desviaciones observadas conforme a lo programado al cierre:** Colocar los comentarios y apreciaciones derivados de comparar lo previsto contra lo observado a la fecha del cierre del plan de acción.

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Formato:	<b>EVALUACIÓN DE OFERENTES DE SERVICIOS</b>
Clave del Formato:	SNCT UPCSST F5	

Fecha de elaboración:

DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS O DESTINO TURÍSTICO		
Nombre:		Número de registro ante el SNCT
Periodo de ejecución del plan de acción:	Fechas de inicio:	
	Fecha de término previsto:	
Representante:	Nombre:	
	Cargo:	
UPCSST	Nombre:	
	Sede:	
Promotor que realiza el reporte:	Nombre:	
Oferente del servicio a evaluar:	Razón social:	
Descripción del servicio y productos recibidos conforme a contrato u orden de servicio:		
Acción dentro del plan autorizado para la cual proporcionó el servicio:		
Porcentaje del costo de la acción que representó el costo del servicio obtenido:		

POR EL PST O RDT

POR LA UPCSST

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor



Esta evaluación la responde el prestador de servicios turísticos o representante del destino turístico, con la finalidad de conocer cuál es su opinión sobre los servicios y productos proporcionados por el oferente, así como sus recomendaciones para, en su caso, realizar mejoras.

1. ¿Considera que el oferente se desempeñó con profesionalismo? SI ( ) NO ( ) ¿Por qué?

2. ¿Los servicios y/o productos entregados por el oferente se apegan a lo contratado?

3. ¿Los servicios y/o productos se entregaron en tiempo y forma?

4. ¿La calidad de esos servicios y/o productos es la prevista y necesaria? SI ( )  
NO ( ) ¿Por qué?

5. Respecto a la relación precio-servicio-producto ¿la considera adecuada? SI ( )  
NO ( ) ¿Por qué?

6. ¿Recomendaría que este oferente se mantenga en la Base de datos del SNCT? SI ( )  
NO ( ) ¿Por qué?

 	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Formato:	EVALUACIÓN DE OFERENTES DE SERVICIOS
	Clave del Formato:	SNCT UPCSST F5

7. ¿Qué sugerencias haría para mejorar los servicios de este oferente?

8. ¿Algún otro comentario? Favor de registrarlo a continuación:

DATOS DEL EVALUADOR (PST O DT)	
Fecha:	
Nombre de quien evalúa al oferente de servicios:	
Cargo:	

POR EL PST O RDT

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

## Perfil del Diagnóstico de Inicio

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL DIAGNÓSTICO DE INICIO</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P1

### PORTADA

SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD PROMOTORA DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS  
(\_\_\_\_\_SEDE O NOMBRE PARTICULAR\_\_\_\_\_)

DIAGNÓSTICO INICIAL DE (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PST O DT)

Elaborado por: (nombre del promotor)

Participantes:  
(Listado de participantes, en su caso)

Fecha: (día) de (mes) de (año)

**POR EL PST O RDT**

**POR LA UPCSST**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL DIAGNÓSTICO DE INICIO</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P1

## Índice

Introducción

Capítulo 1: Datos del PST o DT.

Capítulo 2: Resultados del Diagnóstico Inicial.

Capítulo 3: Síntesis de puntos críticos y recomendaciones.

Anexos

- 1) Guía de Evaluación aplicada.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL DIAGNÓSTICO DE INICIO</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P1

## Introducción

Se presentan antecedentes breves sobre el SNCT, sus objetivos y las actividades que se realizan a través de la UPCSST en el ámbito en que ésta opera.

Se mencionan aspectos sobre el interés del prestador de servicios turísticos en participar en el SNCT, la fecha de su registro en el Sistema e información general sobre la realización del diagnóstico inicial.

Se describe en forma breve en qué consiste la evaluación o diagnóstico inicial, cuáles son sus objetivos y qué apartados tiene el reporte.

## Capítulo 1

### Datos del Prestador de Servicios Turísticos y número o clave de registro en el SNCT / Datos del destino turístico.

Contendrá los datos básicos del prestador de servicios turísticos o destinos turísticos, conforme al formato de registro (SNCT UPCSST F1), así como en su caso otros que como resultado de la aplicación de las Guías de Evaluación se hayan observado como relevantes.

## Capítulo 2

### Resultados del Diagnóstico Inicial

En este apartado se describen los resultados obtenidos con la aplicación de la Guía de Evaluación correspondiente, así como –en su caso- por el instrumento de medición de la productividad y rentabilidad aplicado.

En cuanto a los factores y subfactores definidos en la Guía de Evaluación destacando por un lado los aspectos (factores y subfactores) de mayor madurez y aquellos donde se presentan las mayores áreas de oportunidad, por el otro.

Dicha descripción se apoyará en una matriz donde se expongan las calificaciones obtenidas por factor y subfactor, a manera de resumen de la Guía de Evaluación correspondiente al sujeto que haya sido aplicada. Por ejemplo:

	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL DIAGNÓSTICO DE INICIO</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P1

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN		
FACTORES	SUBFACTORES	CALIFICACIÓN
Competencia Laboral	Conocimientos críticos para el desempeño del servicio (Técnicos, normativos, ambientales, del lugar, etc.)	
	Destrezas y habilidades para el desempeño del servicio	
	Actitudes requeridas para la prestación del servicio	
Equipamiento y Herramientas	Características y condiciones del equipo requerido para dar el servicio	
	Características y condiciones de las herramientas, materiales insumos	
Seguridad e Higiene	Medidas de seguridad e higiene en la prestación del servicio	
ETC.	ETC.	
TOTAL		

Conforme a los resultados obtenidos, se señala el “nivel de madurez” alcanzado por el prestador de servicios turísticos o destino turístico.

### Capítulo 3

#### Síntesis de puntos críticos y recomendaciones

Se hace una síntesis de los resultados obtenidos, se menciona el “nivel de madurez” alcanzado por el prestador de servicios turísticos o destino turístico y se enlistan las principales áreas de oportunidad que el prestador de servicios turísticos presenta conforme a los factores, subfactores y requisitos de menor puntaje, a efecto de que posteriormente sirvan de referencia para la determinación de las acciones a incluir en el plan de acción.

Para apoyar este apartado, se elabora y presenta una tabla con las principales áreas de oportunidad observadas, la cual se elabora conforme a factores, subfactores y requisitos donde se obtuvieron los menores puntajes. Por ejemplo:

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL DIAGNÓSTICO DE INICIO</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P1

PRINCIPALES ÁREAS DE OPORTUNIDAD		
FACTORES	SUBFACTORES	ÁREAS DE OPORTUNIDAD
CLIENTES	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	1. No promueve la transparencia en la información al consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios que ofrece el negocio.
		2. Etc...
	Atención y satisfacción del cliente	3. No cuenta con un procedimiento para la prestación del servicio al cliente e incluye aspectos de RSE
		4. No cuenta con una política que indica el compromiso de servicio a la venta y a la post-venta que se tiene con los clientes
		5. Etc...
ETC.	ETC.	ETC.

En su caso, se identifican y mencionan posibles limitaciones para la intervención, tales como que no se cuenta con información suficiente para establecer algunos de los elementos necesarios para la elaboración del plan de acción precedente.

### Anexos

Incluir la Guía de Evaluación aplicada y, de juzgarse pertinente, otra documentación que se considere relevante, a efecto de que ésta esté disponible para el lector del reporte y mayor comprensión de los resultados obtenidos.

 	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Documento:	PERFIL DEL PLAN DE ACCIÓN
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P2

## Perfil del Plan de Acción

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL PLAN DE ACCIÓN</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P2

## PORTADA

SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD PROMOTORA DE CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

( \_\_\_\_\_ SEDE O NOMBRE  
PARTICULAR \_\_\_\_\_ )

**PLAN DE ACCIÓN DE  
(Nombre del PST o RDT)**

Elaborado por: (nombre del promotor)

Participantes:  
(Listado de participantes, en su caso)

Fecha: (día) de (mes) de (año)

POR EL PST O RDT

POR LA UPCSST

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor

 	SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA	
	Nombre del Documento:	PERFIL DEL PLAN DE ACCIÓN
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P2

## Índice

### Introducción

**Capítulo 1.** Resumen de aspectos críticos del diagnóstico de inicio de (nombre del prestador de servicios turísticos o destino)

**Capítulo 2.** Plan de acción de (nombre del prestador de servicios turísticos o destino)

**Capítulo 3.** Síntesis de recursos requeridos para el plan de acción y posibles fuentes de apoyo

### Anexos

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL PLAN DE ACCIÓN</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P2

## Introducción

Se presenta el documento y su propósito; se expone información general sobre el contenido del “plan de acción” del prestador de servicios turísticos o destino correspondiente.

En su caso, se destacan aspectos o retos que el plan de acción plantea atender, así como posibles limitaciones que se deben tener en cuenta y resolver para asegurar el logro de sus metas.

## Capítulo 1.

### Resumen de aspectos críticos del diagnóstico de inicio de (nombre del prestador de servicios turísticos o destino)

Se presentan los aspectos contenidos en la síntesis de puntos críticos y recomendaciones del diagnóstico inicial, y utilizando la matriz de áreas de oportunidad que se ha presentado en el diagnóstico, se seleccionan y destacan aquellas que el propio prestador de servicios turísticos o destino ha determinado como prioritarias y que serán las que atenderá en su plan de acción.

Para apoyar este apartado se utiliza la matriz citada, en donde se añade una columna en la que se destacan las prioridades que el propio prestador de servicios turísticos o representante del destino turístico espera atender con su plan de acción. Por ejemplo:

PRINCIPALES ÁREAS DE OPORTUNIDAD			PRIORIDADES A ATENDER
FACTORES	SUBFACTORES	ÁREAS DE OPORTUNIDAD	
<b>CLIENTES</b>	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	1. No promueve la transparencia en la información al consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios que ofrece el negocio.	---
		2. Etc...	
	Atención y satisfacción del cliente	3. No cuenta con un procedimiento para la prestación del servicio al cliente e incluye aspectos de RSE	<b>x</b>
		4. No cuenta con una política que indica el compromiso de servicio a la venta y a la post-venta que se tiene con los clientes	<b>x</b>
		5. Etc...	--
<b>ETC.</b>	<b>ETC.</b>	<b>ETC.</b>	<b>ETC.</b>

Se hace un comentario respecto al reto que las acciones a realizar representan para el PST O DT}

	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>PERFIL DEL PLAN DE ACCIÓN</b>
	Clave del Documento:	<b>SNCT UPCSST P2</b>

## Capítulo 2

### Plan de acción de (nombre del prestador de servicios turísticos o destino)

Se hace una breve introducción en donde se destaca lo más importante de las acciones a llevar a cabo.

El plan de acción se integra requisitando una propuesta de proyecto o “acción” a realizar por cada prioridad a atender.

Para ello, se utiliza el “FORMATO PARA DOCUMENTAR ACCIONES A INCLUIR EN EL PLAN” (SNCT UPCSST F3).

Una vez obtenidos y ajustados los formatos para cada Acción a incluir en el plan, se requisita el de “SÍNTESIS DE ACCIONES DEL PLAN” (SNCT UPCSST F4).

El conjunto organizado de “acciones” documentadas conforme a dichos formatos constituyen el “plan de acción” propiamente dicho.

## Capítulo 3.

### Síntesis de recursos requeridos para el plan de acción y posibles fuentes de apoyo

Se realiza una descripción general de los recursos totales requeridos para realizar el plan de acción propuesto, identificando en forma específica -en su caso- las posibles necesidades de apoyo que el prestador de servicios turísticos o destino presenta para ello.

De haber dichos requerimientos de apoyo, se hace una relación detallada de los montos y fines a los cuales se destinaría cada uno de los posibles apoyos requeridos; se incluye una justificación de cada requerimiento y se señalan las organizaciones o dependencias que pudieran aportar dichos apoyos.

## Perfil de Evaluación Final del PST o Destino Turístico

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>Perfil de Evaluación Final del PST o DT</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P3

### PORTADA

SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD PROMOTORA DE CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS  
( \_\_\_\_\_ SEDE O NOMBRE  
PARTICULAR \_\_\_\_\_ )

EVALUACIÓN FINAL DE LA INTERVENCIÓN EN (NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL PST O DT)

Elaborado por: (nombre del promotor)

Participantes:  
(Listado de participantes, en su caso)

Fecha: (día) de (mes) de (año)

**POR EL PST O RDT**

**POR LA UPCSST**

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre completo y firma del promotor

	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	Perfil de Evaluación Final del PST o DT
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P3

## Índice

### Introducción

**Capítulo 1:** Datos del Prestador de Servicios Turísticos y número o clave de registro en el SNCT

**Capítulo 2:** Resultados de la ejecución del plan de acción

**Capítulo 3:** Evaluación de resultados e impactos obtenidos con la intervención

**Capítulo 4:** Conclusiones y recomendaciones

### Anexos

- 1) Guía de Evaluación aplicada al final de la intervención.

	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	Perfil de Evaluación Final del PST o DT
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P3

## Introducción

Se presentan antecedentes breves sobre el SNCT, sus objetivos y las actividades que se realizan a través de la UPCSST en el ámbito en que ésta opera.

Se mencionan aspectos sobre el interés del prestador de servicios turísticos en participar en el SNCT, la fecha de su registro en el Sistema e información general sobre su participación en el SNCT y en su caso aspectos relevantes a destacar observados durante la intervención.

Se describe en forma breve en qué consiste la evaluación final, cuáles son sus objetivos y qué apartados tiene el reporte.

## Capítulo 1

**Datos del prestador de servicios turísticos o destino turístico y número o clave de registro en el SNCT.**

Contendrá los datos básicos del prestador de servicios turísticos, conforme al formato de registro (SNCT UPCSST F1), así como en su caso otros que en su caso se hayan registrado en el reporte del diagnóstico inicial, destacando posibles cambios en ellos.

## Capítulo 2

**Resultados de la ejecución del plan de acción**

En este apartado se presentan los resultados finales obtenidos en la ejecución de las acciones definidas en el plan.

Para ello, se utiliza el formato “RESULTADOS DEL PLAN DE ACCIÓN” (SNCT UPCSST F4).

En cuanto al avance físico de los planes, se describen las acciones consideradas en el plan y se hacen comentarios sobre sus resultados, en términos de objetivos alcanzados, porcentajes de metas y de indicadores de resultado logrados.

Respecto al presupuesto, se señalan los costos previstos, las aportaciones del prestador de servicios turísticos o destino consideradas y los apoyos externos que hayan sido autorizados. En el caso de dichos apoyos, se enlistan conforme se hayan autorizado, por montos, destinos y fuentes (es decir: para qué se previeron y quienes las aportaron).

En caso de haber desviaciones significativas, se destacan éstas, las acciones correctivas definidas y aplicadas y los resultados obtenidos.

Al final se hace una síntesis de los resultados alcanzados en la ejecución del plan.

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	Perfil de Evaluación Final del PST o DT
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P3

### Capítulo 3

#### Evaluación de resultados e impactos obtenidos con la intervención

En este apartado se describen los resultados obtenidos con la aplicación de la Guía de Evaluación correspondiente y se comparan éstos con los obtenidos originalmente en el diagnóstico inicial.

En ese sentido, en cuanto a los factores y subfactores definidos en la Guía de Evaluación, se hace una comparación de los resultados que se tuvieron en los aspectos (factores y subfactores) que en el diagnóstico de inicio fueron de menor calificación respecto a los resultados que esos mismos aspectos lograron en la evaluación final, señalando las variaciones entre ambas mediciones.

De igual manera, se analizan también posibles variaciones en los demás aspectos (factores, subfactores) para identificar, en su caso, variaciones significativas obtenidas en la evaluación final respecto a los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial.

Dicha descripción se apoyará en una matriz donde se comparen las calificaciones obtenidas por factor y subfactor de la evaluación final con las obtenidas en el Diagnóstico Inicial; para ello, se utiliza la matriz elaborada en el diagnóstico, a la cual se agrega la columna con las calificaciones de la evaluación final y una columna para señalar la variación entre la evaluación final y la diagnóstica o inicial. Por ejemplo:

RESULTADOS Y POSIBLES IMPACTOS DE LA INTERVENCIÓN				
FACTORES	SUBFACTORES	CALIFICACIÓN		
		INICIAL	FINAL	VARIACIÓN
<b>Competencia Laboral</b>	Conocimientos críticos para el desempeño del servicio (Técnicos, normativos, ambientales, del lugar, etc.)			
	Destrezas y habilidades para el desempeño del servicio			
	Actitudes requeridas para la prestación del servicio			
<b>Equipamiento y Herramientas</b>	Características y condiciones del equipo requerido para dar el servicio			
	Características y condiciones de las herramientas, materiales e insumos			
<b>Seguridad e Higiene</b>	Medidas de seguridad e higiene en la prestación del servicio			
<b>ETC.</b>	<b>ETC.</b>			
<b>TOTAL</b>				

 	<b>SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA</b>	
	Nombre del Documento:	<b>Perfil de Evaluación Final del PST o DT</b>
	Clave del Documento:	SNCT UPCSST P3

Conforme a los resultados obtenidos, se señala el “nivel de madurez” alcanzado por el prestador de servicios turísticos o destino turístico en la evaluación final y se compara con el que obtuvo en el diagnóstico inicial.

#### Capítulo 4

##### Conclusiones y recomendaciones

Se hace una síntesis de los resultados obtenidos y se destacan las principales variaciones observadas, incluyendo el posible incremento en el “Nivel de Calidad” alcanzado por el prestador de servicios turísticos o destino turístico una vez concluida la intervención.

Para ello, se hace un recuento o síntesis de los principales aspectos que incrementaron su grado de adopción.

Lo anterior se apoya en la elaboración y presentación de una tabla organizada por factores, subfactores y requisitos que se ha logrado atender a través del plan de acción y por efecto de sus resultados. En la tabla se destacan los requisitos que ahora se atienden y que son resultado del plan ejecutado. Por ejemplo:

PRINCIPALES MEJORAS OBTENIDAS		
FACTORES	SUBFACTORES	MEJORAS POR REQUISITO
<b>CLIENTES</b>	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	1. Promueve la transparencia en la información al consumidor de los posibles riesgos de los productos o servicios que ofrece el negocio. 2. Etc...
	Atención y satisfacción del cliente	3. Cuenta con un procedimiento para la prestación del servicio al cliente e incluye aspectos de RSE 4. Cuenta con una política que indica el compromiso de servicio a la venta y a la post-venta que se tiene con los clientes 5. Etc...
<b>ETC.</b>	<b>ETC.</b>	<b>ETC.</b>

En su caso, se identifican y mencionan las principales desviaciones observadas en la ejecución y las limitaciones observadas para no alcanzar mejoras en aspectos considerados dentro del plan de acción y sus metas.

En su caso se identifican aspectos por mejorar y se emiten recomendaciones para que el prestador de servicios turísticos continúe con el proceso de mejora continua.

## **Anexos**

Incluir la Guía de Evaluación aplicada al finalizar la intervención y, en su caso, otra documentación que se considere relevante, a efecto de que ésta esté disponible para el lector del reporte y mayor comprensión de los resultados e impactos obtenidos con la intervención.