



# SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

# MODELO INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA



## OBJETIVO

Considerar al turista como el centro de la atención de los prestadores de servicios turísticos y de las políticas públicas en materia turística, con el fin de mejorar su experiencia en cada destino que visiten de nuestro país al brindarle servicios y productos conforme a los más altos estándares de calidad.

### NUEVO PARADIGMA

Competencia basada en la calidad y atención al turista

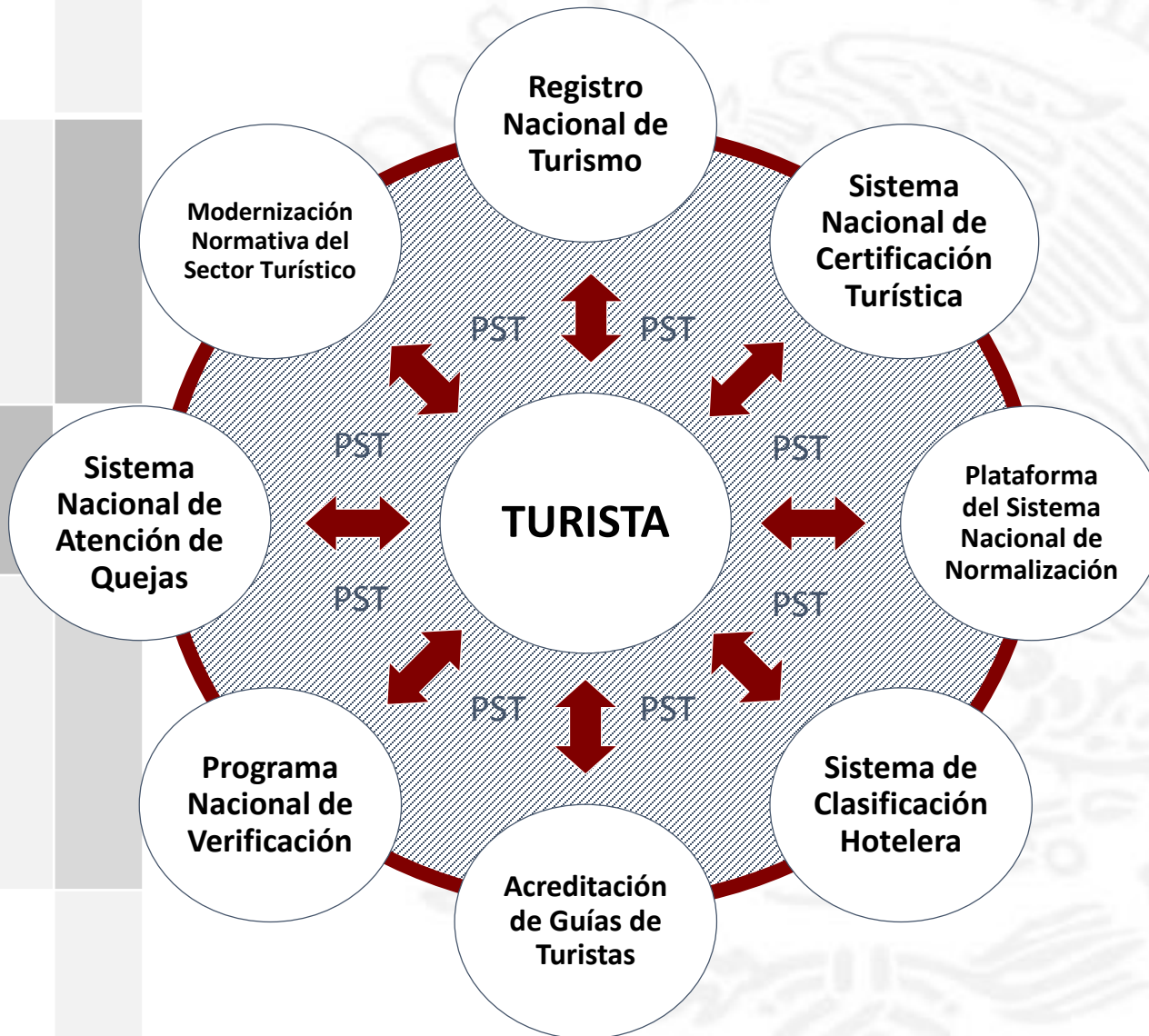
Modelo de comercialización, basado en la calidad del producto y de los servicios turísticos

Priorizar la satisfacción del turista

Incentivos para incrementar la calidad

Articulación e integración de distintivos en un Certificado Único de Calidad

# MODELO INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA COMPONENTES



INCREMENTO DE LA  
COMPETITIVIDAD  
TURÍSTICA

Impactos:  
económicos,  
sociales,  
ambientales y  
políticos.

## POLÍTICA NACIONAL TURÍSTICA SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

*“Para asegurarle al turista la calidad de los servicios, vamos a concretar el Sistema Nacional de Certificación Turística.*

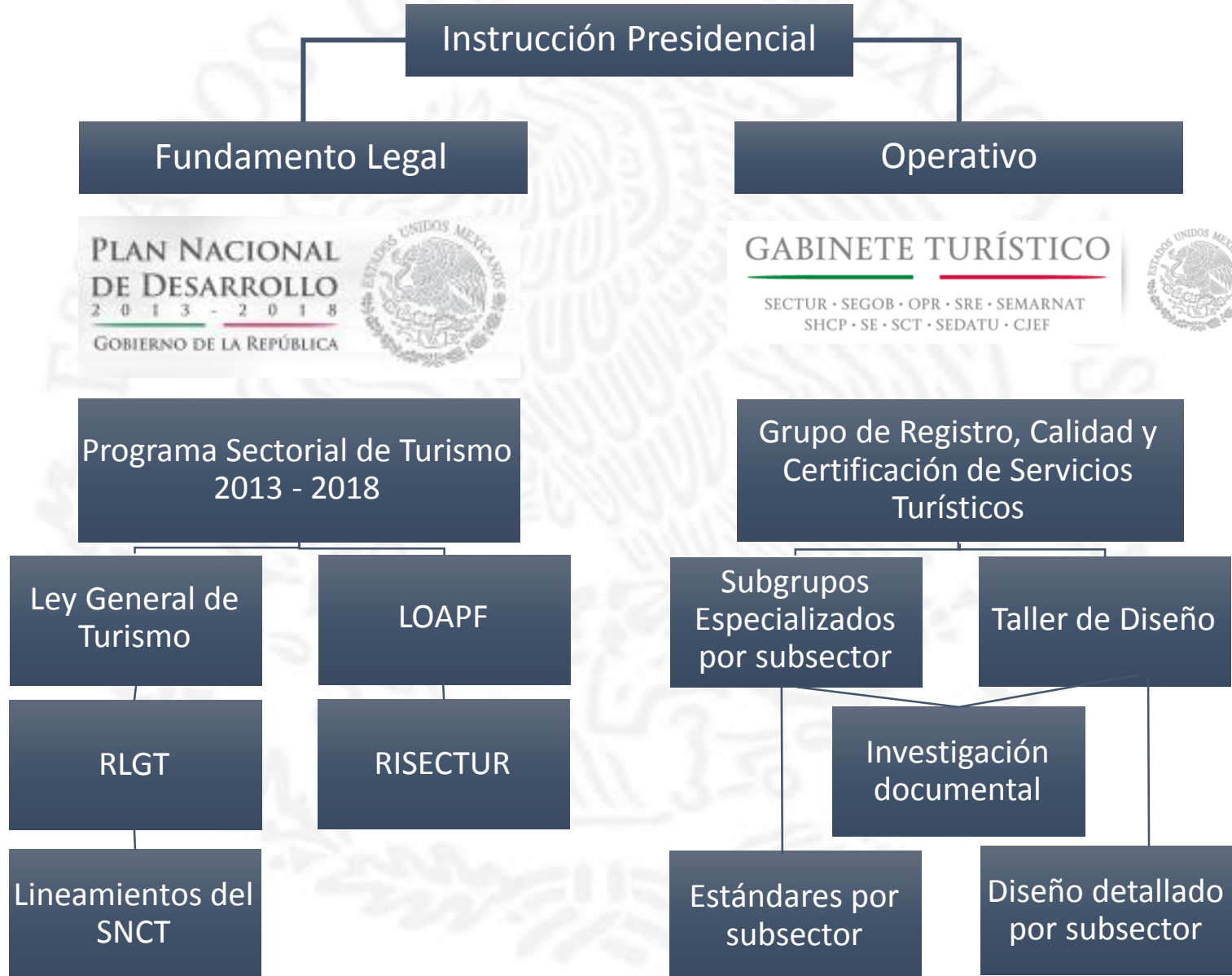
*El objetivo es elevar la calidad del servicio conforme a los más altos estándares. Para ser exitosos, no sólo debemos competir en precio, hay que competir, sobre todo, en calidad.”*



ENRIQUE PEÑA NIETO  
13 de febrero de 2013



# FUNDAMENTO LEGAL Y ANTECEDENTES



# DODECALOGO DEL SNCT

## 1) **¿Qué pretende el Modelo Integral de Calidad Turística?**

El MICT pretende orientar las acciones institucionales de la SECTUR y de las empresas del sector, para coadyuvar en la revaloración del producto turístico de México, considerando al turista y su experiencia de viaje como lo más relevante.

2) **¿Cuál es la relación entre el MICT y el SNCT?** El Sistema Nacional de Certificación Turística es una pieza clave del MICT y representa una iniciativa muy poderosa y con alto potencial de transformación de la cultura de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua en los servicios que ofrecen las empresas, destinos y prestadores de servicios turísticos.

3) **¿Cuál es la filosofía del SNCT?** Parte de un concepto integral de calidad que incluye aspectos de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua. No es un sistema “regulador” o de “verificación de la conformidad con un estándar”, sino es un sistema promotor que busca diagnosticar el nivel de madurez en relación a un referente amplio, integral y exigente de calidad, así como sugerir e impulsar mecanismos de mejora, reconociendo los avances en el proceso. La meta no es entregar certificados, sino instalar una cultura de calidad integral en el sector.

4) **¿Será Obligatorio el SNCT?** El SNCT será de carácter voluntario y su principal incentivo es ofrecer a las empresas, PSTI y destinos una estrategia integral para mejorar sus procesos y servicios al cliente, bajo principios de calidad, sustentabilidad y responsabilidad social, con la posibilidad de recibir un reconocimiento del nivel de madurez que alcanza la empresa en relación a un referente amplio e integral que se ha definido con la participación de representantes del sector.

5) **¿Quiénes podrán acceder al SNCT?** Todas las empresas, PSTI y destinos que aspiren a pertenecer a un grupo que el turista identifique como líderes en la prestación de servicios turísticos. Las puertas de entrada pueden ser diversas: promoción directa a prestadores prioritarios por parte de las UPCT de acuerdo a lo que consideren los Consejos Estatales; solicitud directa por muto propio de prestadores y/o de cámaras y asociaciones; y, obviamente, el RNT.

6) **¿Cómo se implantará el SNCT?** El proceso de instauración del SNCT entre la opinión pública será gradual y, con base en su planteamiento incluyente de sellos y certificados que ya emite la SECTUR, demostrará los beneficios como política pública para turistas y prestadores.

**7) ¿Cómo se vincula con los distintivos y certificaciones existentes y con el sistema de clasificación hotelera?** Con la alineación al Sistema Nacional de Clasificación Hotelera se logrará brindar certidumbre a los turistas sobre la atención e infraestructura que ofrece el prestador.

**8) ¿Está la SECTUR preparada para implantar el SNCT?** Se requiere adaptar la infraestructura institucional para ofrecer soluciones y apoyos adecuados, desde la promoción, esquemas financieros y esquemas de financiamiento que consoliden la cadena de valor del sector.

**9) ¿De que se dispone actualmente?** De una propuesta metodológica debidamente validada con cerca de 10 subsectores turísticos, misma que será probada en campo en un piloteo. Conforme a los resultados que se obtengan, el diseño del SNCT podría ser ajustado, y a partir de ello, se formulará una estrategia de implantación paulatina, que considere la creación de la infraestructura necesaria, la instalación de los órganos de dirección y gestión y la ejecución de acciones en subsectores y destinos que generen impactos inmediatos y efectos demostrativos.



**10) El SNCT sustituye a los Distintivos, Certificaciones o Reconocimientos, que operan hoy en día en la Secretaría?** No. El SNCT integra los Distintivos, Certificaciones y reconocimientos que operan en la Secretaría, así como otros que son reconocidos por el mercado, los cuales permitirán a las empresas, prestadores independientes y destinos cumplir con los requerimientos de mejor manera.

**11) ¿Qué impactos tendrá el SNCT?** El sistema pretende generar beneficios sociales, económicos, ambientales y jurídico – políticos, a partir del desarrollo de una cultura de la calidad basada en la responsabilidad social; que promueva el desarrollo local sustentable y dote de mayor capacidad de gestión a la Secretaría de Turismo.

**12) ¿Quiénes participaron en el diseño del SNCT?** Con la guía de Sectur, diversas dependencias del sector público, así como representantes de las principales prestadores de servicios turísticos y representantes de Cámaras Empresariales pertenecientes al sector.

# SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

## CONCEPTO

### **Definición del Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018:**

*Herramienta que integra diferentes distintivos, sellos y reconocimientos que la SECTUR, otorga a los prestadores de servicios turísticos que se distinguen por buenas prácticas en sus procesos o por altos estándares de servicio.*



### **¿Qué es el SNCT?**

Conjunto de instancias, mecanismos e instrumentos del Gobierno de la República para definir y aplicar reglas, criterios y estándares dirigidos a asegurar la más alta calidad en la provisión de servicios y productos turísticos, mediante el establecimiento y otorgamiento un reconocimientos formal del nivel de madurez en materia de calidad integral a empresas, prestadores de servicios turísticos independientes y destinos.

*Los PST deberán demostrar que satisfacen los estándares de calidad, que definen planes dirigidos a alcanzar la sustentabilidad, que actúan con responsabilidad social y que están insertos en un proceso de mejora continua.*

# PRINCIPIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA



### PROPÓSITOS

Operar mecanismos de evaluación y reconocimiento del nivel de madurez en materia de calidad integral , basados en un sistema escalable, incremental y aspiracional.

Reconocer la calidad de los servicios y productos turísticos con orientación a empresas, prestadores de servicios turísticos independientes y destinos.

Profesionalizar el servicio que ofrecen los subsectores.

Impulsar la sustentabilidad social, económica y medio ambiental, la responsabilidad social y la mejora continua en el sector.

Diseño  
conceptual  
y detallado

Piloteo y  
ajuste



Validación con  
representantes  
del sector

Implantación por  
aproximaciones  
sucesivas,  
considerando:

- Generación de efectos demostrativos y sinergias.
- Avances en sectores prioritarios.
- Logros de instancias y espacios que permitan su operación y sustentabilidad en el largo plazo.

**Certificado único de calidad:** reconocimiento de calidad que se otorga a empresas, prestadores de servicios turísticos independientes y destinos que cumplen con los estándares que señalados en los lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística y que establecen procesos de mejora continua. (Art. 101 del RLGT)

### Calidad Incremental por niveles de madurez Certificado único de calidad

Nivel de madurez	Clasificación	Puntos
5	Diamante	De 1,751 a 2,000
4	Platino	De 1,501 a 1,750
3	Oro	De 1,251 a 1,500
2	Plata	De 1,001 a 1,250
1	Bronce	De 700 a 1,000

Calidad y atención, responsabilidad social, prácticas laborales, prácticas comerciales, sustentabilidad, sistema de mejora continua y nivel de especialización.

Los distintivos o sellos actuales coexisten como evidencia del nivel de madurez de calidad que alcanza un prestador de servicios turísticos.

# IMPACTOS DEL SNCT



**Destinos accesibles**



**Innovación, desarrollo y calidad en los servicios**



**Sustentabilidad y protección al ambiente**

## SOCIALES

- Impacto en las decisiones de los consumidores, con base en la calidad de los servicios
- Promoción de la protección, inclusión social y accesibilidad
- Mayor seguridad en los destinos turísticos certificados
- Generación de empleos
- Prestadores de servicios turísticos profesionalizados

## ECONÓMICOS

- Capacidad de innovación de las empresas
- Mejora la relación calidad-precio
- Reduce los costos de información para los consumidores
- Reconocimiento de los sistemas de calidad en los derechos de propiedad
- Incrementa la competitividad de los negocios turísticos
- Incrementa la derrama económica

## AMBIENTALES

- Mejora la calidad de las playas del país y, por tanto, de los destinos de sol y playa.
- Promueve una cultura de protección al ambiente en los principales desarrollos turísticos del país.
- Ahorro en el uso de energía
- Reconoce a prestadores de servicios que hacen uso eficiente de los recursos renovables y no renovables
- Promueve el desarrollo local sustentable

## JURÍDICO – POLÍTICOS

Presencia de la Secretaría de Turismo en todas las entidades federativas



**SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**  
**DISEÑO DETALLADO**

# DOCUMENTOS DEL DISEÑO DETALLADO

El diseño detallado del SNCT está integrado en dos partes:

- ❖ La primera parte se encuentra en un documento general, donde se presenta el propósito del SNCT, su objetivo y conformación.
- ❖ La segunda parte está integrada por trece cuadernillos separados, que corresponden a los subsectores turísticos que integran el SNCT.
- ❖ Cada cuadernillo contiene las especificidades desarrolladas en el subsector correspondiente y sus respectivos anexos:
  - ✓ Marco legal y normativo
  - ✓ Referentes voluntarios
  - ✓ La Guía de Evaluación del Nivel de Madurez diseñada
  - ✓ Directorio de los participantes del Grupo de Tarea



# DOCUMENTO GENERAL

Su contenido es:

❖ **Introducción:** Menciona la ubicación del sector turístico de México a nivel mundial; los retos o paradigmas que se enfrentan; la creación del SNCT y su desarrollo a través de la división en 10 subsectores; la conformación y operación de los grupos de tarea; los niveles de madurez y sus denominaciones

❖ **Sistema Nacional de Certificación Turística (SNCT):** Define el SNCT, sus propósitos y objetivos; los aspectos que fundamentan el concepto integral de calidad (calidad, responsabilidad social, sustentabilidad y mejora continua); principios (enfoque en el turista, marca única de calidad, y promoción y posicionamiento). Asimismo, presenta los modelos constitutivos del SNCT.

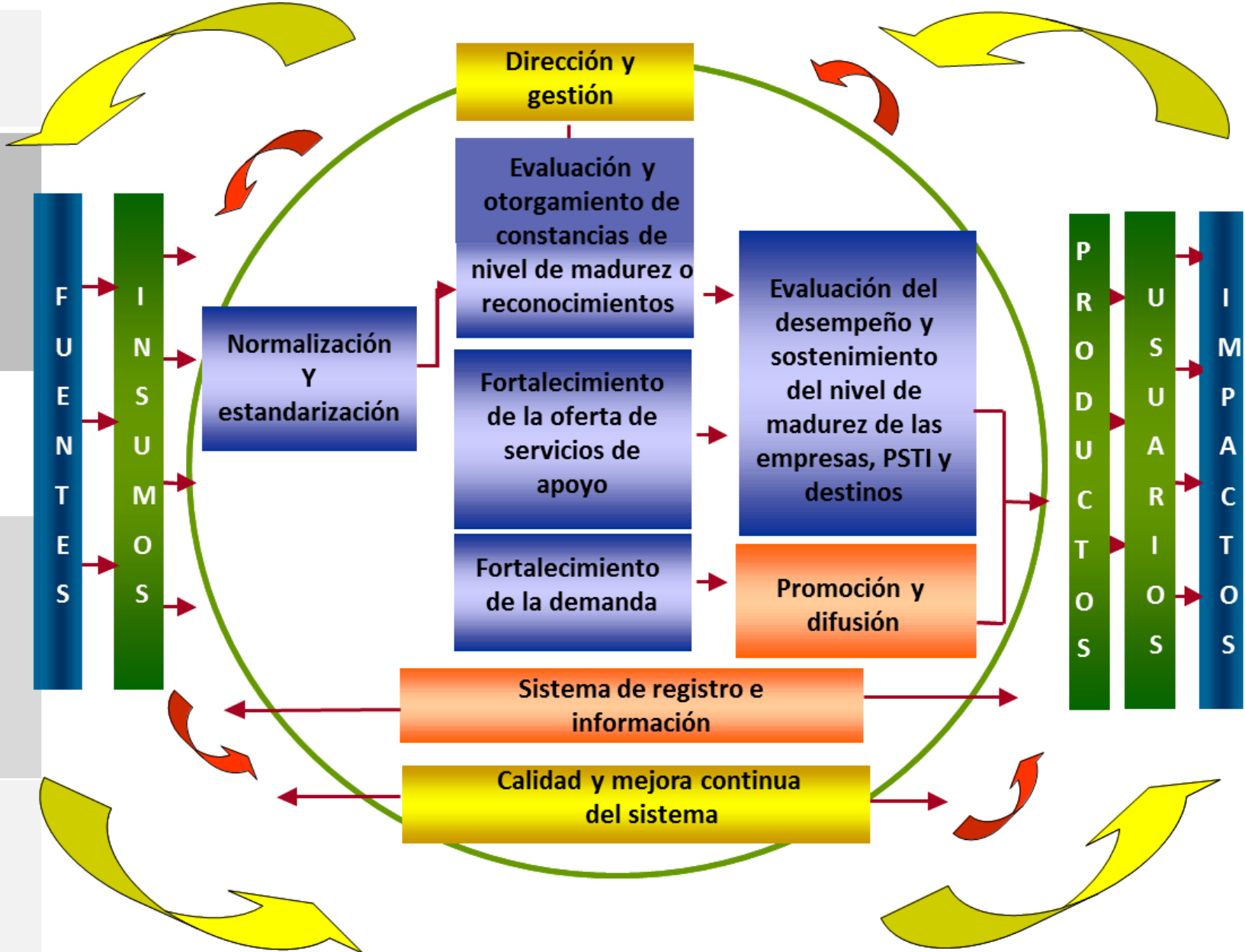
## Modelos que conforman el SNCT

El SNCT se conforma por cuatro modelos interactuantes e interdependientes:

- Modelo Sistémico
- Modelo de Dirección Estratégica
- Modelo de Organización
- Modelo de Operación

**1. Modelo Sistémico.** Que da cuenta de los principales componentes del SNCT, con una visión sistémica, que considera los impactos que se desean lograr, los cuales se presentan en el siguiente diagrama:

# DOCUMENTO GENERAL



# DOCUMENTO GENERAL

2. **Modelo de Dirección Estratégica.** Se refiere a las instancias de gobierno del SNCT y de sostenimiento de su orientación estratégica. Este modelo está conformado por la integración y operación de las siguientes instancias:
  - a. **Consejo Nacional de Calidad, Sustentabilidad y Responsabilidad Social del Sector Turismo.** Órgano colegiado interinstitucional y participativo presidido por SECTUR, y con representantes de los sectores público y privado de cada uno de los subsectores del turismo
  - b. **Consejos Estatales.** El Consejo Nacional se desdobra a nivel de las entidades federativas con una estructura similar, pero en este caso presidido por las autoridades locales de turismo, con la participación de las delegaciones de las mismas instancias representadas en el Consejo Nacional y de autoridades locales responsables de Destinos prioritarios y Pueblos Mágicos

# DOCUMENTO GENERAL

- c. **Comité y Subcomités Técnicos.** Instancias de apoyo técnico y metodológico para cada uno de los subsistemas del SNCT, su actualización y mejora continua. Cada subcomité coordinado por SECTUR a nivel Director General. Idealmente se constituiría uno por cada Subsistema del SNCT
  
- d. **Subcomités Subsectoriales.** Es la formalización de los Grupos de Tarea del diseño en Subcomités permanentes responsables del desenvolvimiento subsectorial del Sistema y de su actualización continua. En principio se consideran 10: Hospedaje, Spa, Alimentos y bebidas, Golf, Agencias de Viajes, Marinas y embarcaciones turísticas, Convenciones, ferias y exposiciones, Transporte turístico y arrendadoras, PSTI, y Destinos

# DOCUMENTO GENERAL

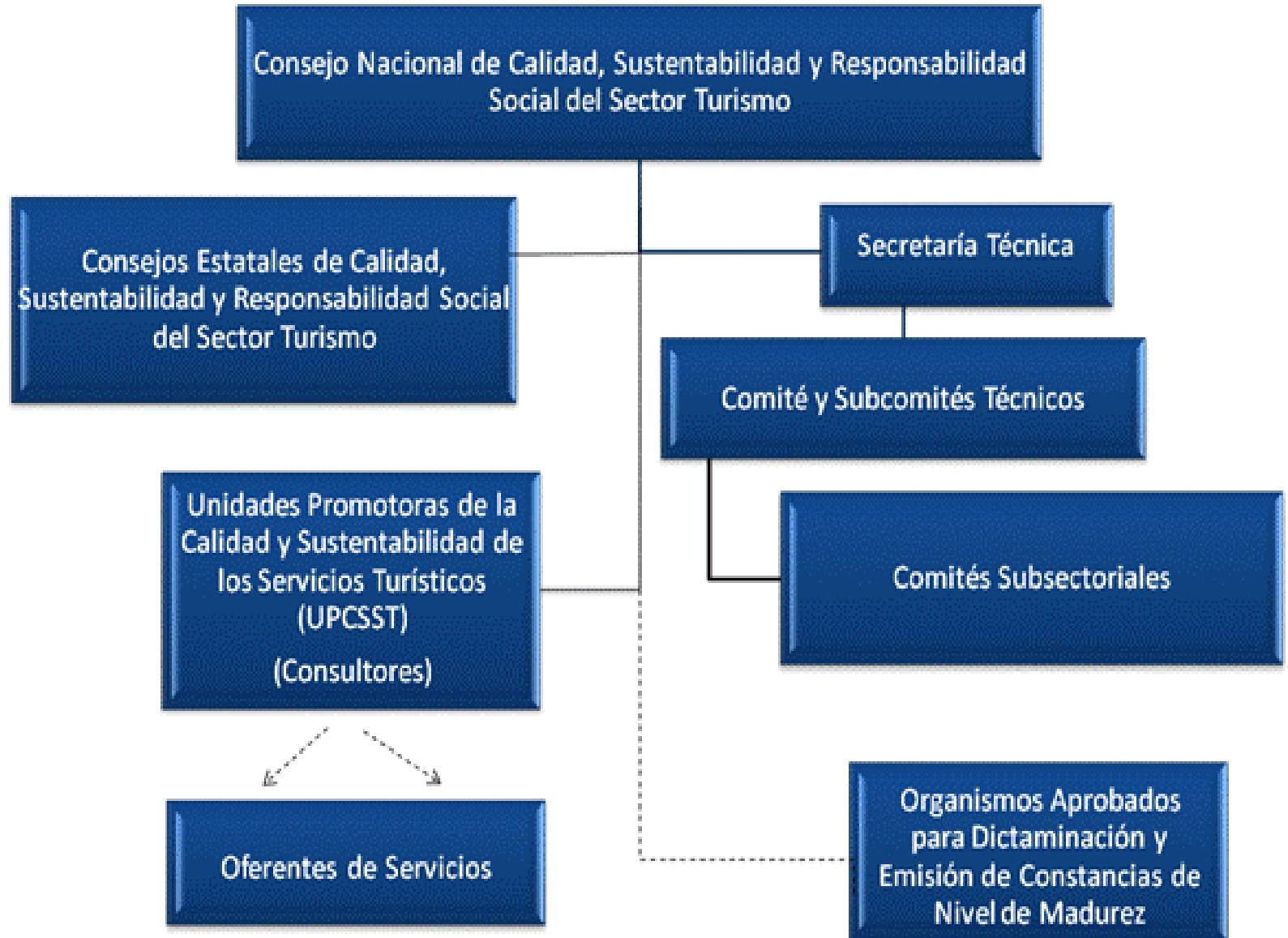
3. **Modelo de Organización.** Tiene relación con la manera en que se establecen y funcionan las estructuras responsables de la ejecución y puesta en prácticas del SNCT:
  - a. **Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos (UPCSST).** Grupo encargado a nivel de destino de promover el SNCT; impulsar e implantar el modelo; revisar el cumplimiento de la información legal y normativa; realizar los diagnósticos iniciales, apoyar en la elaboración de los planes de acción de los PST; acercar a los PST la oferta y mecanismos de apoyo, así como medios de financiamiento dirigidos a la puesta en marcha de planes de acción; y vigilar la calidad de los servicios y transparencia en el uso de los recursos de apoyo que se consigan, y, llevar a cabo la evaluación final del PST
  - b. **Oferentes de servicios de consultoría, asistencia técnica, y capacitación y formación.** Personas físicas o morales, públicas o privadas, que brindan servicios que respondan a los requerimientos del SNCT para los diversos sujetos, y que les permitan satisfacer los requisitos del SNCT, es decir de los sujetos a otorgarles la Constancia de Nivel de Madurez o Reconocimiento

# DOCUMENTO GENERAL

- c. **Instancias de Normalización, Estandarización y Diseño de Distintivos.** Entidades, debidamente acreditadas por la instancia correspondiente a nivel nacional o internacional, como es la Secretaría de Economía o las que emiten estándares Internacionales, así como otras que sean reconocidas o aprobadas por la SECTUR, encargadas de definir estándares y requisitos de calidad para los diferentes PST, sus procesos y servicios.
  
- d. **Organismos Aprobados para emitir Constancias del Nivel de Madurez.** Son aquellas entidades debidamente aprobadas por el Consejo Nacional de Calidad, Sustentabilidad y Responsabilidad Social del Sector Turismo para dictaminar el resultados de la evaluación que realicen las UPCSST sobre el estado de la calidad, la sustentabilidad y la responsabilidad social de los PST y, en su caso, emitir los reconocimientos formales aplicables.

Las relaciones entre las principales instancias se aprecian en la gráfica siguiente:

# DOCUMENTO GENERAL





# DOCUMENTO GENERAL

4. **Modelo de Operación.** Define las instancias y mecanismos en que operan, en la práctica, los componentes y que son la estructura de apoyo para implementar el SNCT, a través del “**Modelo de Intervención**”, el cual cuenta con las etapas o procesos siguientes:



# UPCSST

Las UPCSST son las instancias encargadas de implementar el modelo de intervención del SNCT, así como de impulsar y promover las acciones del SNCT en las localidades y ámbitos en las cuales operan, que genéricamente serán a nivel estatal y regional. Se instalan en oficinas brindadas por organismos públicos o privados locales, mediante convenios de colaboración.

Cada una de las UPCSST estará integrada por:

- Un consultor responsable de la UPCSST
- Entre uno y cinco consultores de apoyo de la UPCSST
- Un representante contraparte del organismo o dependencia donde se instale la UPCSST, que funge como apoyo y enlace con el organismo anfitrión

Se elaboró un Manual de la UPCSST, constituido por los siguientes apartados:

- I. Propósitos y funciones de la UPCSST.
- II. Estructura básica de operación de la UPCSST.
- III. Procesos críticos de la UPCSST.

Anexos:

- 1) Perfil del Promotor.
- 2) Presupuesto de costos fijos.
- 3) Formatos y perfiles a utilizar por la UPCSST.
- 4) Instrumento para medir la rentabilidad y productividad.

# PROPÓSITOS Y FUNCIONES DE LA UPCSST

## Propósitos

Impulsar, implantar y difundir las acciones del SNCT en el ámbito de operación en el cual se desenvuelvan, es decir, a nivel de estado o región

Ser el órgano encargado de implantar la metodología de intervención del SNCT.

## Funciones (síntesis)

- Impulsar, implantar y difundir las acciones del SNCT en su ámbito de actuación conforme a los lineamientos y políticas que emitan el Consejo Nacional y el Consejo Estatal correspondiente
- Elaborar un programa de trabajo anual conforme a lineamientos, objetivos y metas que establezca el Consejo Nacional y someterlo a la aprobación de su Secretaría Técnica
- Ejecutar y dar seguimiento a su programa de trabajo aprobado
- Realizar acciones de promoción del SNCT
- Promover la participación de los prestadores de servicios turísticos en el SNCT
- Identificar la posible oferta local de servicios de apoyo
- Administrar los recursos que para el desarrollo y operación del SNCT le sean asignados a la UPCSST y llevar los registros y expedientes correspondientes
- Elaborar y presentar reportes de las acciones y resultados de la UPCSST, tanto de tipo físico como financiero

# PROPÓSITOS Y FUNCIONES DE LA UPACSST

- Elaborar los diagnósticos iniciales de los PST dentro del SNCT
- Elaborar los planes de acción de los PST
- Acercar la oferta de servicios de apoyo a los PST para implantar su plan de acción
- Apoyar a los PST participantes en el SNCT para que puedan utilizar los apoyos que el Consejo Nacional otorgue
- Vincular a los PST con los medios de financiamiento con que se cuente
- Dar seguimiento a las actividades y resultados de los planes de acción de los PST
- Evaluar el desempeño y la calidad del servicio de los oferentes de apoyo que participen
- Vigilar el correcto uso de los recursos de apoyo que se brinden a los PST
- Apoyar a los PST a documentar sus experiencias en el SNCT y promover los casos exitosos
- Colaborar en los estudios e investigaciones que realice o promueva el Consejo Nacional
- Apoyar en las acciones de evaluación del SNCT
- Apoyar en las acciones de aseguramiento de la calidad y mejora continua del SNCT

## ESQUEMAS DE FINANCIAMIENTO DEL SNCT

<b>SECTUR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Es indispensable que al inicio SECTUR invierta más para institucionalizar el programa</li><li>• Después del periodo de institucionalización se propone cofinanciamiento.</li></ul>
<b>Financiamiento internacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se plantea buscar fondos internacionales del Banco Mundial o del BID para financiar una etapa de consolidación del SNCT.</li></ul>
<b>Dependencias y entidades federativas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar esquemas de cofinanciamiento por medio de convenios de apoyo a MIPYMES turísticas que deseen incrementar la calidad de sus servicios.</li></ul>
<b>Prestadores de Servicios Turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez que la marca única esté posicionada con los turistas, los PST tendrán un incentivo directo para absorber los costos de implantar un programa de mejora continua y de calidad turística, por lo que se propone un esquema de cofinanciamiento.</li></ul>

# DOCUMENTO GENERAL

En este documento se presentan los **Sujetos y Objetos** del SNCT:

## **Sujetos:**

- ❖ Empresas
- ❖ PSTI
- ❖ Destinos (44 ciudades prioritarias y 88 pueblos mágicos)

## **Objetos:**

Para la definición de objetos de evaluación se tomó como referente la Norma ISO 26000 “Guía de responsabilidad Social”, por lo que los objetos se han agrupado en factores y subfactores, en donde cada factor está desagregado en uno o varios subfactores.

A través de estos subfactores se busca alinear los objetos de evaluación con los propósitos del SNCT:

- ❖ Reconocer la calidad de los servicios turísticos a nivel nacional
- ❖ Profesionalizar el servicio que ofrecen los subsectores
- ❖ Impulsar la sustentabilidad social, económica y ambiental
- ❖ Impulsar la responsabilidad social y la mejora continua en el sector

# CUADERNILLOS

La segunda parte está integrada por trece cuadernillos que corresponden a los subsectores turísticos que integran el SNCT y contienen las especificidades desarrolladas para cada uno de los subsectores.

Cada cuadernillo están integrados por los apartados siguientes:

- ❖ **Introducción.** Explica el propósito del cuadernillo: dar a conocer a los PST del Subsector las características del sujeto a otorgarle una Constancia de Nivel de Madurez o Reconocimiento, así como los requisitos para obtenerla.
- ❖ **Definición del sujeto a otorgarle una Constancia de Nivel de Madurez o Reconocimiento del Subsector.** Especifica quienes son los sujetos a otorgarles la Constancia o Reconocimiento, así como la tipología definida para el subsector.
- ❖ **Marco legal y normativo aplicable.** Se refiere a las leyes, reglamentos, nomas oficiales mexicanas (NOM) y demás disposiciones jurídicas federales, estatales, municipales e internacionales.

# CUADERNILLOS

- ❖ **Marco de referentes voluntarios.** Son las normas mexicanas (NMX), certificados, sellos, distintivos y reconocimientos, nacionales e internacionales, así como los estándares de competencia laboral aplicables al subsector
- ❖ **Matriz de objetos de evaluación.** Los objetos se han agrupado en factores (son aquellos aspectos o temas a evaluar del sujeto, en correspondencia con los principios de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua) y subfactores (son los aspectos más específicos y desagregados de cada factor). Asimismo, los subfactores incluyen o agrupan a un conjunto de criterios de evaluación
- ❖ **Guía de Evaluación del Nivel de Madurez del Subsector.** Adicionalmente a los factores y subfactores, la Guía la integran Criterios de Evaluación y Evidencias, Requisitos y Grado de cumplimiento de cada criterio de evaluación

En la siguiente lámina se presenta la descripción de cada uno de los Aspectos que integran la Guía de Evaluación. En tanto que en la subsecuente lámina se presenta un ejemplo del desdoblamiento



OBJETOS DE EVALUACIÓN	
Factores	Subfactores
<b>Gobernanza de la organización</b>	Misión, visión y valores
	Código de ética para el establecimiento y de conducta para los trabajadores
	Gestión empresarial
	Manuales de organización, políticas y procedimientos
	Comunicación, transparencia y rendición de cuentas
<b>Derechos humanos de los trabajadores</b>	Medidas anticorrupción
	Respeto a los derechos humanos
	No discriminación y atención a grupos vulnerables
	Equidad de género
<b>Prácticas laborales</b>	Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad
	Derecho de asociación
	Respeto al derecho laboral de los trabajadores
	Salud, seguridad e higiene en el trabajo
	Protección civil
<b>Inversionistas</b>	Desarrollo humano y formación del personal
	Inversión y rendimientos justos
<b>Proveedores</b>	Selección, contratación y pago a proveedores
	Calidad de la proveeduría y alineamiento a la Responsabilidad Social
	Desarrollo de proveedores
	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
<b>Clientes</b>	Atención y satisfacción del cliente
	Resolución de quejas y controversias
	Prácticas comerciales justas y responsables
<b>Prácticas comerciales</b>	Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores
	Respeto a los derechos de propiedad industrial
<b>Competencia</b>	Competencia justa y honesta
	Cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales
<b>Autoridad y legalidad</b>	Cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y lineamientos nacionales e internacionales
	Acciones de prevención, y mitigación del impacto ambiental generado por la contaminación, protección de la biodiversidad y
<b>Medio ambiente</b>	

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN



Son los parámetros o puntos de referencia que se miden o evalúan en el prestador de servicios turísticos para cada uno de los subfactores y especifican las cualidades a cumplir.



Son las evidencias que se deben cumplir en términos de desempeño (por medio de la observación), producto (mediante la presentación de documentos) y/o conocimiento (mediante exámenes). Cada requisito será calificado según su grado de cumplimiento.



Grado de cumplimiento de cada criterio de evaluación. Cada grado tiene un puntaje asignado.

(NE) No existe la evidencia.  
 (ID) Identificado  
 (DO) Documentado  
 (DP) Documentado y publicado  
 (DI) Documentado e implementado  
 (MR) Medición de resultados  
 (CAL) Calificación obtenida en cada requisito.

Evidencias:

Se refiere a las pruebas y medios de comprobación del cumplimiento del criterio de evaluación; y están integradas por requisitos y grado de cumplimiento.

## EVIDENCIAS

### REQUISITOS

NE ID DO DP DI MR CAL

### REFERENTES / EQUIVALENCIAS

### COMENTARIOS



NMX, certificados, sellos, distintivos y reconocimientos nacionales e internacionales que guardan alguna relación con el subfactor. Si se cuenta con alguno(s) se tendrán elementos para cumplir con requisitos.

OBJETOS DE EVALUACIÓN													
FACTORES	SUBFACTORES	Criterios de Evaluación	Requisitos	Evidencias							Referentes / Equivalencias	Comentarios	
				NE	ID	DO	DP	DI	MR	CAL			
Clientes	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	➤ Promueve la 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.		1	3	10	15	20	20	NMX-TT-010-IMNC-2008 Distintivo "Moderniza I" Distintivo "Moderniza II" Distintivo "Q"		
	Atención y satisfacción del cliente	➤ Cuenta con políticas y procedimientos para la atención y satisfacción del cliente	2. Cuenta con un procedimiento para la prestación del servicio al cliente e incluye aspectos de RSE		1	3	10	15	20	20	NMX-CC-9001-IMNC-2008 (Equivalente nacional de ISO 9001:2008. NMX-CC-9004-IMNC-2009 Distintivo "Moderniza I" Contrato Tipo de Mediación para la Prestación de Servicios Turísticos (PROFECO). Distintivo "Moderniza II" NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Distintivo "Q". Distintivo "S"		
			3. Cuenta con una política que indica el compromiso de servicio a la venta y a la post-venta que se tiene con los clientes		1	3	10	15	20	20			
			4. Cuenta con una política que explicita que la garantía es significativa para el cliente y compensa su insatisfacción		1	3	10	15	20	20			
			5. Cuenta con un procedimiento para conocer la satisfacción de sus clientes		1	3	10	15	20	20			
			6. Cuenta con indicadores para medir los resultados de la satisfacción del cliente		1	3	10	15	20	20			
			7. Aplica la organización medidas para mejorar la atención y satisfacción del cliente		1	3	10	15	20	20			
			8. Aplica la organización programas de educación que incluyan a sus colaboradores y directivos la importancia y el respeto por el cliente		1	3	10	15	20	20			
	Resolución de quejas y controversias	➤ Cuenta con un procedimiento público para la resolución de quejas y controversias	9. Cuenta con un procedimiento de reclamación y resolución de quejas y controversia, ágil y accesible que difunde ante sus clientes		1	3	10	15	20	20	NMX-CC-9004-IMNC-2009 Contrato Tipo de Mediación para la Prestación de Servicios Turísticos (PROFECO). NMX-SAST-26000-IMNC-2011. Distintivo "S".		
			10. Cuenta con el registro, análisis, resolución y seguimiento de las quejas y controversias atendidas		1	3	10	15	20	20			
SUBTOTAL										200			
Prácticas comerciales	Prácticas comerciales justas y responsables	➤ Aplica políticas que promueven prácticas comerciales justas y responsables	1. Tiene políticas sobre prácticas comerciales justas y responsables (ejemplo: evitar prácticas de información falsa o engañosa en la publicidad de su servicio)		1	3	10	15	20	20	NMX-TT-010-IMNC-2008. NMX-CC-9001-IMNC-2008 (Equivalente nacional de ISO 9001:2008. NMX-CC-9004-IMNC-2009 Distintivo "Moderniza I" Contrato Tipo de Mediación para la Prestación de Servicios Turísticos (PROFECO). Distintivo "Moderniza II" NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Distintivo "Q"		
			2. Promueve la organización prácticas de venta con criterios éticos		1	3	10	15	20	20			
			3. Cuenta con precios y condiciones de venta claros y coinciden con el producto o servicio que se ofrece		1	3	10	15	20	20			
			4. Cuenta con garantías sobre sus productos o servicios en forma transparente y sin letra chiquita		1	3	10	15	20	20			
	Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente	➤ La mercadotecnia y publicidad que realiza no genera falsas expectativas y está alineada a los valores de la organización	5. Cuenta con plan de mercadotecnia y publicidad para incrementar las ventas		1	3	10	15	20	20	NMX-TT-010-IMNC-2008. Distintivo "Moderniza I" Distintivo "Moderniza II" NMX-SAST-26000-IMNC-2011 Distintivo "Q". Distintivo "S".		
			6. La publicidad que realiza no genera falsas expectativas		1	3	10	15	20	20			
			7. Las campañas publicitarias están alineadas con los valores de la organización		1	3	10	15	20	20			
	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	➤ Cuenta con políticas de protección y privacidad de los datos de los consumidores	8. Cuenta con una política que protege la privacidad y los datos de carácter personal de los consumidores, mediante salvaguardas adecuadas de seguridad.		1	3	10	15	20	20			
			9. No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor.		1	3	10	15	20	20			
			10. Existe una base de datos de clientes con información relevante sobre sus características, necesidades, expectativas e incidencias		1	3	10	15	20	20			
SUBTOTAL										200			

# CUADERNILLOS

❖ **Ponderación y niveles de evaluación.** Para otorgar la Constancia de Nivel de Madurez o Reconocimiento, el SNCT considera 5 niveles de madurez:

Nivel de Madurez	Clasificación	Puntos
1	Bronce	De 700 a 1000
2	Plata	De 1001 a 1250
3	Oro	De 1251 a 1500
4	Platino	De 1501 a 1750
5	Diamante	De 1751 a 2000

Por último, cada Cuadernillo contiene los siguientes Anexos:

- Marco legal y normativo. Que aplica al subsector e incluye la Solicitud de Adhesión
- Referentes voluntarios. Que aplica al subsector
- Guía de Evaluación del Nivel de Madurez del Subsector
- Directorio del Grupo de Tarea