

Distintivo Yucatán

**Presentación de la certificación
del Modelo de Calidad**



RENACIMIENTO MAYA
YUCATÁN
GOBIERNO DEL ESTADO | 2024 • 2030

Bienvenidos

Desde la Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Yucatán, les damos la más cordial bienvenida a esta iniciativa que impulsa un turismo más **profesional, sostenible y con identidad**.

Nos alegra contar con su participación en este camino hacia la mejora continua, el trabajo colaborativo y el fortalecimiento del sector turístico local.

Gracias por formar parte de esta transformación.

Nuestra agenda del día

- Contexto actual
- Generalidades del Modelo de Calidad y esquema para empresas nuevas.
- Esquema para renovación de certificación.
- Diálogo



Contexto actual

FIFA - Verano - Cierre del año 2026

Diálogo

MODELO DE CALIDAD TURÍSTICA

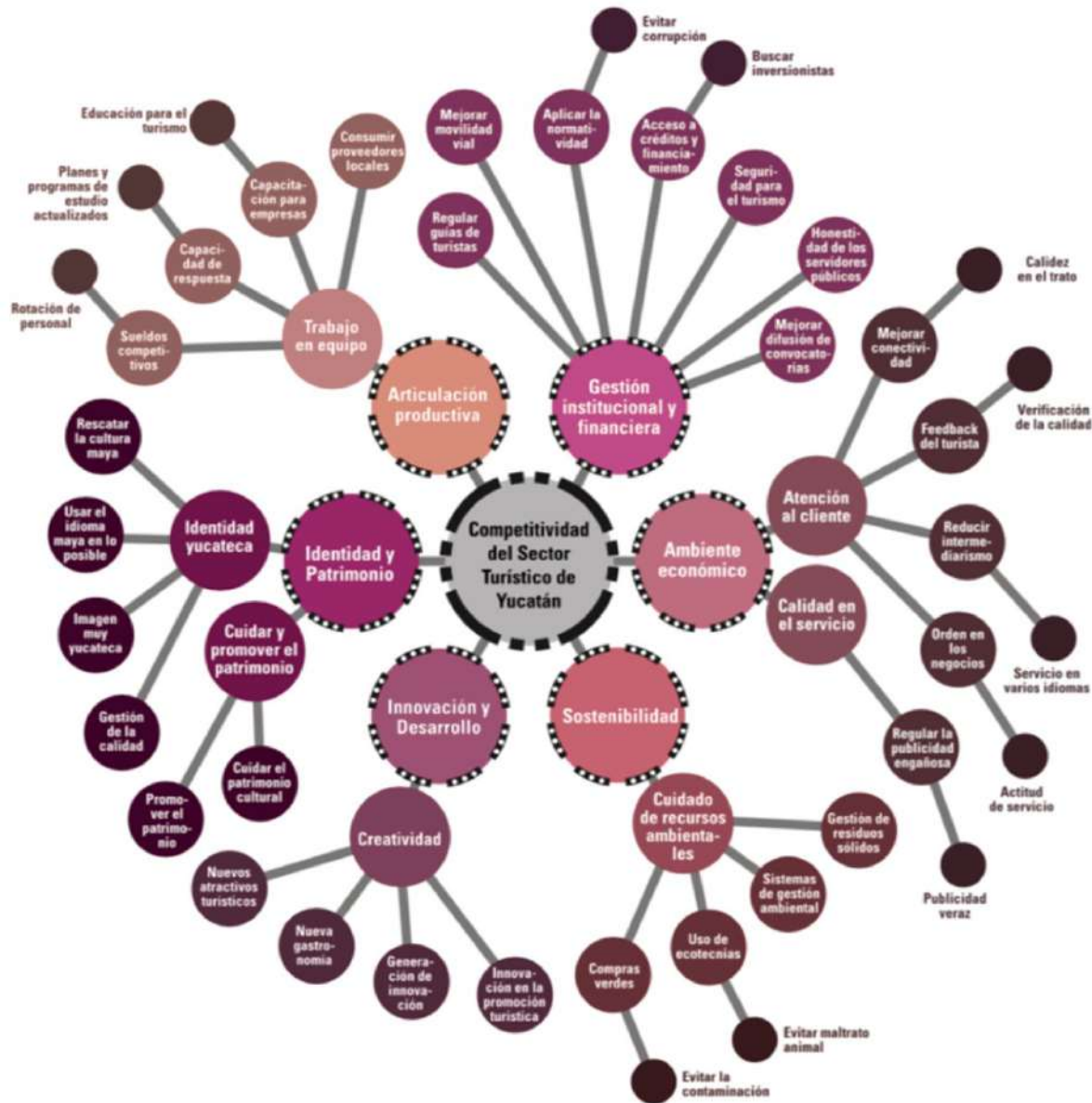
DISTINTIVO
YUCATÁN



RENACIMIENTO MAYA
YUCATÁN
GOBIERNO DEL ESTADO | 2024 • 2030

Características

- Está conformado por seis grandes variables, que demostradamente tienen correlación e impacto directo en la competitividad del sector turístico de Yucatán.
- El Modelo de Competitividad Turística para el estado de Yucatán potenciará la competitividad a escalas territorial, sectorial y empresarial, verificable mediante el sistema de gestión para la calidad Distintivo Yucatán.



Identidad

La Ceiba representa nuestra identidad maya y yucateca, como emblema de excelencia en el sector turístico estatal.

Cada ceiba implica una graduación diferente en la escala, que implica un salto cualitativo en la calidad del prestador de servicios turísticos.





Niveles

Dentro de la certificación del Modelo de Calidad

**DISTINTIVO
YUCATÁN**



UNA CEIBA

- Empresa en etapa inicial de implementación de calidad.
- Comienza a adoptar un sistema de mejora continua, cuida su imagen profesional y busca ofrecer un servicio adecuado.
- Empieza a fomentar el trabajo en equipo y la creatividad, establece líneas claras de autoridad, y comienza a controlar sus recursos económicos.
- Hace uso básico de medios digitales para su promoción, difunde aspectos de la cultura yucateca o maya, y cumple con los permisos y regulaciones correspondientes.

DOS CEIBAS

- Empresa con procesos básicos definidos y mayor control.
- Disminuye errores operativos, lo que se traduce en un servicio más confiable.
- Presta atención a todas las etapas del proceso de atención al cliente y comienza a medir la satisfacción de sus usuarios.
- Integra acciones concretas para reducir su impacto ambiental, gestiona mejor a su personal desde el reclutamiento hasta la capacitación, y fomenta el trabajo colaborativo y la mejora continua.
- Refuerza su identidad cultural regional y trabaja con presupuestos y control financiero básico.



TRES CEIBAS

- Empresa confiable, con altos estándares de servicio y operación.
- Mantiene procesos bien definidos y monitoreados a través de indicadores.
- Su personal está comprometido con la organización y con la promoción activa de la cultura maya y/o yucateca.
- Las prácticas ambientales son consistentes y parte integral de su operación.
- Lleva control operativo y financiero regular, y mantiene una visión clara de mejora continua sostenida.

CUATRO CEIBAS

- Empresa de alto desempeño, enfocada en experiencias sobresalientes para el cliente.
- El equipo aplica estándares rigurosamente, priorizando al cliente en cada acción.
- Promueve activamente el cuidado ambiental entre colaboradores y visitantes, así como el orgullo por la cultura local.
- Utiliza tableros de control e indicadores financieros y operativos para tomar decisiones oportunas.
- Opera con planes de mejora definidos, escenarios proyectados y una cultura organizacional centrada en la innovación y la colaboración estratégica.



CINCO CEIBAS

- Empresa consolidada, madura y ejemplar.
- Cuenta con un equipo de alto rendimiento y una operación completamente alineada a la satisfacción del cliente.
- Controla su cadena de valor con proveedores confiables y responsables ambientalmente.
- Sus resultados son consistentes, medidos con indicadores clave, y su mejora continua es parte de su ADN.
- Representa un modelo a seguir dentro del turismo de calidad, con impacto positivo en lo económico, social, cultural y ambiental.

MODELO DE CALIDAD TURÍSTICA

Ejes

Del Modelo de Calidad

DISTINTIVO
YUCATÁN

EJE 1: Profesionalización y Calidad en el Servicio

Objetivo: Fortalecer la capacidad técnica y operativa de los prestadores turísticos mediante herramientas prácticas orientadas a la mejora continua, el servicio de excelencia y la gestión empresarial básica.

- La experiencia del cliente como eje del turismo actual
- Estándares de calidad y mejora continua en empresas pequeñas
- Diseño de servicios turísticos centrados en el usuario
- Comunicación efectiva, atención con calidez y manejo de conflictos
- Hospitalidad con enfoque inclusivo
- Evaluación de la satisfacción del cliente y retroalimentación activa

EJE 2: Cultura, Identidad y Promoción del Patrimonio

Objetivo: Reforzar la apropiación cultural de los servicios turísticos, promoviendo la autenticidad, el arraigo y la innovación para visibilizar y posicionar el patrimonio cultural y natural de Yucatán.

- Identidad yucateca como valor turístico: lengua, símbolos y tradiciones
- Patrimonio vivo: cómo integrar elementos culturales en el servicio
- Narrativa y storytelling: construyendo experiencias con raíz
- Promoción digital del patrimonio: redes, fotografía y video con sentido
- Branding turístico con enfoque local
- Innovación cultural: transformar lo tradicional en experiencias únicas

EJE 3: Sostenibilidad e Innovación Ambiental

Objetivo: Impulsar la transformación hacia un turismo responsable mediante acciones prácticas, tecnologías apropiadas e innovación sustentable para minimizar impactos y generar beneficios a largo plazo.

- Fundamentos del turismo sostenible y regenerativo
- Gestión ambiental y reducción de impactos en empresas turísticas
- Uso eficiente del agua, energía y materiales: ecotecnias aplicadas
- Innovación ambiental: soluciones accesibles para retos reales
- Consumo consciente y proveeduría responsable
- Cumplimiento normativo ambiental sin complicaciones

EJE 4: Turismo Comunitario y Redes de Valor Local

Objetivo: Desde nuestra empresa, buscar los mecanismos para integrar a las comunidades locales en la cadena de valor turística, fomentando el trabajo colaborativo, la economía social y el desarrollo territorial con identidad y equidad.

- Fundamentos del turismo social y comunitario
- Economía social y solidaria en el sector turístico
- Trabajo en equipo y cultura colaborativa en la empresa
- Articulación con cooperativas, talleres y productores rurales
- Diseño participativo de experiencias turísticas en red
- Redes de cooperación territorial: empresas que crecen juntas



Programa de trabajo

Del Modelo de Calidad

Requisitos para participar

- Formato original de solicitud de ingreso al subsidio.
- Carta compromiso
- Impresión de pantalla del registro vigente en INVENTUR
- Copia de Registro Nacional de Turismo (vigente).
- Copia de identificación oficial del propietario o representante legal.

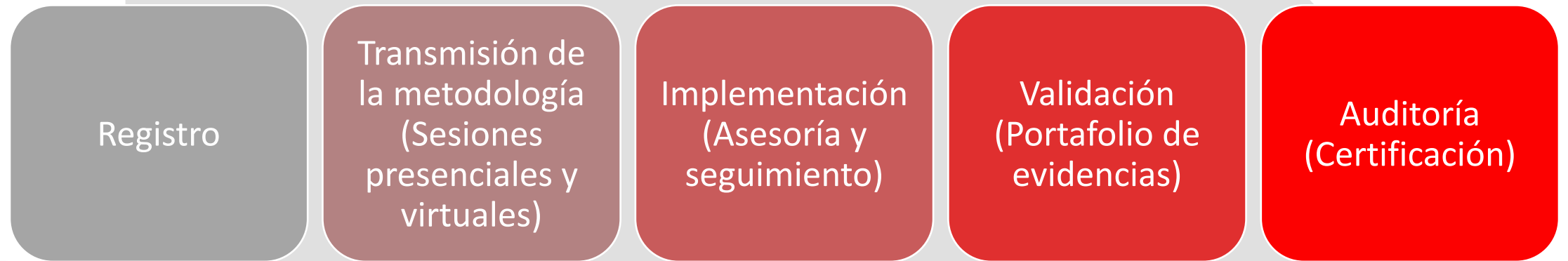
Todos los documentos se envían a través del formulario de registro.

* Quienes están en proceso de concluir algún trámite, deberán terminarlo antes de la evaluación final.

Calendario de actividades 2026

Fecha	Actividad
30 de junio (martes)	Presentación de plataforma de capacitación en línea y EJE 1: Profesionalización y Calidad en el Servicio
8 de julio	EJE 1: Profesionalización y Calidad en el Servicio
15 de julio	EJE 1: Profesionalización y Calidad en el Servicio
22 de julio	EJE 2: Cultura, Identidad y Promoción del Patrimonio
29 de julio	EJE 2: Cultura, Identidad y Promoción del Patrimonio
5 de agosto	Elementos para integrar el portafolio de evidencias
12 de agosto	EJE 3: Sostenibilidad e Innovación Ambiental
19 de agosto	EJE 3: Sostenibilidad e Innovación Ambiental
26 de agosto	Sesión <i>“El capítulo no escrito”</i> - tema bonificado
Primera semana de septiembre	Tres sesiones presenciales, - EJE 4: Turismo Comunitario y Redes de Valor Local (2 sesiones) - Preparación de una auditoría de Sistemas de Calidad
Primera semana de octubre	Auditoría de verificación

Proceso





Renovación

Para empresas con una o más Ceibas

Año 2026:

Aportación por Intercambio

Durante este año **no habrá costo monetario por auditoría**. Se solicitará la participación bajo un esquema de intercambio solidario.

Se espera que cada empresa aporte apoyo en especie (hospedaje, alimentos o transporte para consultores-audidores) de acuerdo a sus posibilidades, garantizando que no resulte oneroso.

Año 2027:

Transición al Esquema Formal

El esquema de intercambio es temporal. Es importante planificar y considerar que a partir del próximo año (2027), el modelo evolucionará.

Las empresas participantes deberán cubrir un costo de auditoría formal establecido para mantener su vigencia y nivel de Ceibas dentro de la certificación.

Calendario de Sesiones de Repaso (Renovación)

2da Sem. Julio

Sesión de cortesía: Especial sobre
Gestión de Recursos Humanos para
actualizar al personal clave.

Agosto

2da y 4ta Semana: Continuación de las
sesiones quincenales de repaso de
elementos técnicos.

4ta Sem. Julio

Inicio de sesiones quincenales. Repaso y
análisis de los elementos iniciales de
evaluación.

2da Sem. Septiembre

Cierre del ciclo de repasos y preparación
final para la etapa de validación y
auditoría (programado individualmente).

Herramientas de Evaluación Oficial

Para garantizar la transparencia y preparación de todas las empresas que buscan renovar su nivel, pondremos a su disposición los instrumentos oficiales.

Fecha de liberación: La lista de verificación oficial para la auditoría de 1 a 5 Ceibas estará disponible a partir del **15 de julio**.

Envío directo: El documento y las instrucciones detalladas se enviarán directamente al correo electrónico registrado de cada empresa.

Acceso en línea: Adicionalmente, todo el material estará alojado y disponible 24/7 en nuestra plataforma de educación de **Nobasu Consultores**.



Diálogo

**Preguntas, respuestas, comentarios
sobre el Modelo de Calidad**

**DISTINTIVO
YUCATÁN**

Agradecemos su tiempo y atención

Nos vemos el 30 de junio (martes)

**DISTINTIVO
YUCATÁN**



RENACIMIENTO MAYA
YUCATÁN
GOBIERNO DEL ESTADO | 2024 • 2030