



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Guía de Evaluación: Categoría "Cinco Ceibas" - Distintivo Yucatán

Estimado participante,

El Modelo de Calidad Distintivo Yucatán es un instrumento rector diseñado para consolidar una red de valor turístico que beneficie a todo el destino.

Alcanzar la categoría de **Cinco Ceibas** representa el nivel máximo de madurez organizacional dentro de este modelo. Al ser un sistema de niveles acumulativos, es requisito indispensable y obligatorio cumplir en su totalidad con los indicadores de Una, Dos, Tres y Cuatro Ceibas. Además, la transición a este nivel exige la comprobación irrefutable de resultados mediante métricas históricas sostenidas, requiriendo un mínimo de un año de evidencia en sus indicadores.

Perfil de la Empresa (Cinco Ceibas)

Una organización que ostenta este nivel se caracteriza por:

- Ser un referente en el sector turístico, destacando por una excelencia sostenida y equipos de trabajo de alto rendimiento.
- Ejercer un dominio total sobre su cadena de valor con operaciones impecables e indicadores financieros y de servicio medidos rigurosamente.
- Demostrar una consistencia absoluta en su rentabilidad y en la satisfacción del cliente.
- Trascender el ámbito empresarial al liderar una red de valor consolidada, generando un impacto económico, social y cultural medible y positivo en la comunidad receptora.

Lista de Verificación (Checklist) para Cinco Ceibas

Para certificar en esta categoría, el equipo evaluador auditará la siguiente evidencia (con un respaldo histórico de al menos un año en los rubros indicados):

- **Empresa Sustentable:** Sistema de Gestión Ambiental maduro con resultados medibles en toda la cadena de valor, con mínimo un año de evidencia.
- **Factor Humano:**
 - Equipos de alto rendimiento sustentados por métricas de productividad, retención de talento o clima laboral (un año de evidencia).
 - Evidencia de indicadores de personal (mínimo un año).
- **Servicio:** Sistema de excelencia en el servicio, maduro, con indicadores de excelencia.
- **Sistema de Calidad:**
 - Moderniza Especializado - DMA.
 - Dos renovaciones de DM, DH, PL Y TI (o sus equivalentes aplicables).
- **Identidad y Patrimonio:** Sistema de cadenas productivas yucatecas o mayas con evidencia de un año.





DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

- **Operaciones:**
 - Resultados medibles de planes de mejora (mínimo un año).
 - Resultado de indicadores y planes de acción o reacción (evidencia de un año).
 - Se cuenta con proveedores confiables y con cadenas de valor controladas por la empresa.
- **Marketing:** Evidencia de un año de indicadores de plan de medios.
- **Administración:** Evidencia documentada del impacto positivo en calidad y competitividad derivado de los planes estratégicos (mínimo un año).
- **Finanzas:**
 - La empresa presenta indicadores financieros positivos, al menos por un año anterior a la fecha de evaluación.
 - Se cuenta con un sistema de indicadores financieros, con mediciones periódicas, y presentando números negros.
 - El consejo de administración y/o propietarios, cuentan con la información necesaria para la toma de decisiones.
 - Los planes y decisiones trascendentales tienen un sustento económico.
- **Turismo Comunitario y Redes de Valor:** Red de valor consolidada con impacto económico y social medible en la comunidad receptora (evidencia de un año).

Esta guía representa la culminación del mapa de desarrollo organizacional promovido por la SEFOTUR.

Quedamos a su disposición para acompañarle con rigor y objetividad en esta última fase de auditoría hacia la máxima excelencia del destino.

DISTINTIVO
YUCATÁN



Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI
Calle 5-B núm. 293 x 60 Planta Alta.
Col. Revolución, C.P. 97204, Mérida, Yucatán
Ex Cordemex.



(999) 930 3760
Ext. 22008

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Área	No.	Criterio	Ceibas				
			1	2	3	4	5
Empresa Sustentable	1	Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental Básico	X				
	2	Aplicación de Sistema de Gestión Ambiental Básico con objetivos, metas y acciones concretas		X			
	3	Sistema de Gestión Ambiental Aplicado, con resultados medibles y acciones sostenidas			X		
	4	Sistema de Gestión Ambiental maduro, generando y manteniendo vínculos y acuerdos con actores clave en el desempeño sustentable de la cadena de valor				X	
	5	Sistema de Gestión Ambiental maduro con resultados medibles en toda la cadena de valor, mínimo un año de evidencia					X
Factor Humano	1	Formación de equipos	X				
	2	Trabajo en equipo creativo	X				
	3	Equipos de trabajo consolidados (con metas, objetivos, y resultados colectivos)		X			
	4	Equipo de trabajo avanzado (planes de mejora realizados por el equipo, así como premios y bonos colectivos)			X		

DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	5	Equipos de alto rendimiento sustentados por métricas de productividad, retención de talento o clima laboral				X	
	6	Equipos de alto rendimiento sustentados por métricas de productividad, retención de talento o clima laboral (un año de evidencia)					X
	7	Perfiles de puestos		X			
	8	Sistema de Reclutamiento y selección de personal			X		
	9	Evaluación de desempeño en base a resultados por equipo				X	
	10	Programa de inducción de personal			X		
	11	Programa de capacitación al personal			X		
	12	Programa de desarrollo de personal				X	
	13	Reglamento interno de personal		X			
	14	Reglamento Interior de Trabajo aplicado, con un marco claro de consecuencias			X		
	15	Cultura Organizacional		X			
	16	Despliegue de la cultura organizacional			X		
	17	Manual Organizacional aplicado				X	
	18	Indicadores de desempeño de persona				X	
	19	Evidencia de indicadores de personal (mínimo un año)					X
Servicio	1	Sistema de atención y calidad en el servicio	X				



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	2	Sistema de calidad en el servicio aplicado a todos los procesos del servicio		X			
	3	Sistema de calidad en el servicio con indicadores de medición			X		
	4	Sistema de excelencia en el servicio, con indicadores de excelencia				X	
	5	Sistema de excelencia en el servicio, maduro, con indicadores de excelencia					X
Sistema de Calidad	1	Certificado de Buenas Practicas sanitarias Yucatán (BUPSY)	X				
	2	Sello de Calidad Higiénica y Sanitaria "Punto Limpio" - PL		X			
	3	Distintivo M - DM			X		
	4	Distintivo H -DH (o su equivalente para el giro de la empresa)				X	
	5	Sello de Turismo Incluyente -TI				X	
	6	Manejo Higiénico de Alimentos -MHA			X		
	7	Moderniza Especializado - DMA					X
	8	Dos renovaciones de DM, DH, PL Y TI (o sus equivalentes aplicables)					X
Identidad y Patrimonio	1	Fomentar la cultura y tradición yucateca o maya	X				
	2	Divulgar la cultura y tradición yucateca o maya		X			
	3	Promotores mayas y yucatecos			X		



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	4	Cadena de valor maya o yucateca				X	
	5	Sistema de cadenas productivas yucatecas o mayas con evidencia de un año					X
Operaciones	1	Procedimientos aplicados de las operaciones esenciales		X			
	2	Procedimientos aplicados en la mayoría de los procesos reflejados en un manual ordenado			X		
	3	Auditoria de procesos				X	
	4	Programas de mejora continua en operaciones de rutina				X	
	5	Resultados medibles de planes de mejora (mínimo un año)					X
	6	Manejo básico de inventarios		X			
	7	Control de inventarios en todas las etapas del proceso			X		
	8	Tablero de control con indicadores operativos			X		
	9	Monitoreo de indicadores operativos				X	
	10	Resultado de indicadores y planes de acción o reacción (evidencia de un año)					X
	11	Se cuenta con proveedores confiables y con cadenas de valor controladas por la empresa					X
Marketing	1	Estrategia Digital	X				



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	2	Plan anual de estrategia de medios (digital y tradicional).		X			
	3	Aplicación de plan y medición de resultados por medio			X		
	4	Medición de resultados del plan de medios, con impactos en indicadores				X	
	5	Evidencia de un año de indicadores de plan de medios					X
Administración	1	Estructura organizacional definida y funcional	X				
	2	Se realiza planeación estratégica		X			
	3	Se llevan controles en las operaciones básicas de la empresa		X			
	4	Los planes de mejora continua de cada área están alineados a los objetivos estratégicos globales de la empresa				X	
	5	Los mandos medios tienen preparación en liderazgo y manejo de equipos			X		
	6	Se realizan planes de mejora continua, con metas, objetivos y mediciones				X	
	7	Se cuenta con planes estratégicos para diferentes escenarios				X	
	8	Evidencia documentada del impacto positivo en calidad y competitividad derivado de los planes estratégicos (mínimo un año)					X



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Finanzas	1	Control de entradas y salidas de efectivo	X				
	2	Se trabaja bajo presupuestos de ingresos y egresos		X			
	3	Se tienen estados financieros (balance general y estado de resultados) actualizados y conciliados.		X			
	4	Se manejan indicadores financieros, con una medición periódica y constante			X		
	5	Se lleva un adecuado control de los activos, con su inventario y codificados			X		
	6	Se lleva un adecuado manejo fiscal			X		
	7	Se realiza una planeación financiera, con diferentes escenarios y planes de contingencia financiera				X	
	8	Se lleva un presupuesto para reinvertir, remodelar o actualizar equipamiento				X	
	9	Registro contable de depreciaciones y constitución de fondos de reserva (o reposición) para la actualización de activos				X	
	10	La empresa presenta indicadores financieros positivos, al menos por un año anterior a la fecha de evaluación					X



DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

	11	Se cuenta con un sistema de indicadores financieros, con mediciones periódicas, y presentando números negros					X
	12	El consejo de administración y/o propietarios, cuentan con la información necesaria para la toma de decisiones					X
	13	Los planes, decisiones trascendentales tienen un sustento económico					X
Turismo Comunitario y Redes de Valor	1	Identificación de actores locales, artesanos y posibles proveedores de la comunidad.	X				
	2	Vinculación comercial básica con emprendimientos comunitarios o productores locales (compras a la comunidad).		X			
	3	Participación activa en redes de valor turísticas (alianzas formales con otras empresas locales para cruce de servicios).			X		
	4	Co-creación de experiencias de Turismo Comunitario (productos turísticos diseñados e integrados directamente con la comunidad).				X	
	5	Red de valor consolidada con impacto económico y social medible en la comunidad receptora (evidencia de un año).					X





DIRECCIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

Regulaciones gubernamentales	1	Cumplimiento de todos los permisos y regulaciones fiscales, legales y propias del sector turístico	X				
	2	Registro Nacional de Turismo	X				
	3	Registro en INVENTUR	X				

DISTINTIVO
YUCATÁN



Centro de Convenciones Yucatán Siglo XXI
Calle 5-B núm. 293 x 60 Planta Alta.
Col. Revolución, C.P. 97204, Mérida, Yucatán
Ex Cordemex.



(999) 930 3760
Ext. 22008