



UNWTO.QUEST

A DMO Certification System



UNWTO.QUEST – A DMO Certification System



1. ¿Qué es UNWTO.QUEST?
2. Objetivos
3. ¿Cómo funciona?
4. ¿A quién está dirigido?
5. Costes de implementación
6. Beneficiarios
7. Razones para participar
8. ¿Cómo participar?

UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

1. ¿Qué es UNWTO.QUEST?

- **Sistema de Certificación** para OGDs de acuerdo a elevados estándares y criterios
- **Asistencia y acompañamiento** durante el proceso de mejora
- **NO** se evalúa el destino sino a la OGD
- **Certificación NO clasificación**

- **Herramienta estratégica** para OGDs: a través de un plan de mejoras para fortalecer capacidades internas que contribuyen a la competitividad y sostenibilidad de los destinos a los que representan.
- **Metodología para fortalecer las tres áreas clave de rendimiento** en gestión de destinos: **Liderazgo estratégico, Ejecución eficaz, Gobernanza eficiente.**

UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

Áreas clave de
rendimiento a nivel
de OGD

LIDERAZGO
ESTRATÉGICO

EJECUCIÓN
EFECTIVA

GOBERNANZA
EFICIENTE

CRITERIOS

Qué deberían hacer
las OGDs para tener
éxito en cada una de
estas tres áreas

INDICADORES

Qué es necesario medir
para evaluar el éxito en
cada criterio

UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

2. Objetivos

- Proporcionar un marco de **criterios y estándares** que permitan orientar y asistir a las OGDs en las estrategias de gestión de destinos
- Fortalecer el **compromiso** de las OGDs con la **calidad** y la **excelencia** en la gestión turística
- Potenciar la **competitividad** y **sostenibilidad** de los destinos turísticos mediante la mejora de la planificación estratégica, la gestión y la gobernanza de las OGDs
- **Reconocer** la calidad y excelencia de las OGDs, otorgando la **Certificación UNWTO.QUEST**

UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

3. ¿Cómo funciona UNWTO.QUEST?

Metodología de implementación progresiva

Apoyo continuo, asistencia y acompañamiento a la OGD

Certificación UNWTO.QUEST

Válida 4 años

3 fases

Educación y fortalecimiento de capacidades



Posibilidad de renovación

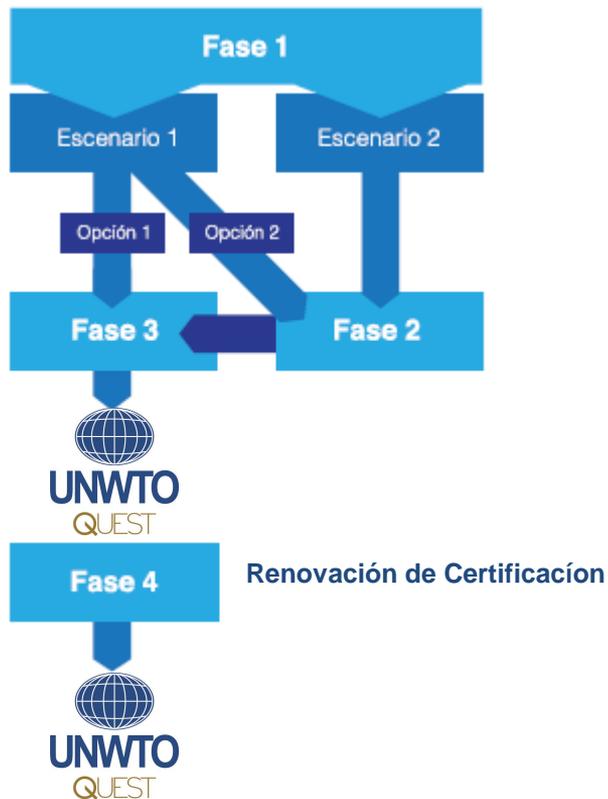
UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

Implementación en 3 fases



UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

Esquema de Certificación UNWTO.QUEST



UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

4. ¿A quién se dirige UNWTO.QUEST?

Organizaciones de Gestión de Destinos (OGDs)

(Con el apoyo de la ANT y gobierno local/nacional)

- OGDs de escala nacional, regional o local
- De cualquier tamaño o estructura
- Sean o no de estados miembros de la OMT
- No es necesario ser miembro afiliado

UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

5. Costes de implementación UNWTO.QUEST

Los costes de implementación se determinan considerando:

1) El número de **empleados de la OGD**:

- Hasta 10
- Entre 11 y 30
- 31 o más

2) De acuerdo a la clasificación de países del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en términos de **Índice de Desarrollo Humano (IDH)**:

- Desarrollo Humano Muy Alto (DHMA) y Desarrollo Humano Alto (DHA)
- Desarrollo Humano Medio (DHM)
- Desarrollo Humano Bajo (DHB)

UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

6. Beneficiarios

- OGDs
- Destinos turísticos
- Representantes del sector privado
- Turista / Visitante



UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

7. Razones para participar en UNWTO.QUEST

Visibilidad & Reconocimiento Internacional

- **Mejorado la eficiencia y profesionalidad** en la gobernanza del destino.
- **Optimizado la gestión de los recursos humanos**, potenciando las habilidades profesionales.
- **Desarrollado estrategias** para favorecer la **integración público-privada** en la gestión del destino.
- Adoptado herramientas para la **innovación, sostenibilidad y competitividad** del destino.
- Asumido el **liderazgo** en el destino turístico en lo referente a la **planificación estratégica** como entidad que engloba a las diversas autoridades, partes interesadas y profesionales y promueve las **alianzas** en el sector del turismo con vistas a una **visión colectiva** del destino.



UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

8. ¿Cómo participar?



- Complimentar y enviar a la OMT el **formulario de inscripción online**
- Aportar **carta de apoyo** de la más alta **Autoridad Nacional de Turismo (ANT)**
- Obtener **aprobación de la OMT** de la solicitud inicial para participar en el UNWTO.QUEST.

Contactos: quest@unwto.org y quest@unwtohemis.org



UNWTO

World Tourism Organization