



# UNWTO.QUEST

A DMO Certification System

  
MAY  
USE  
FULL  
LANE

# 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

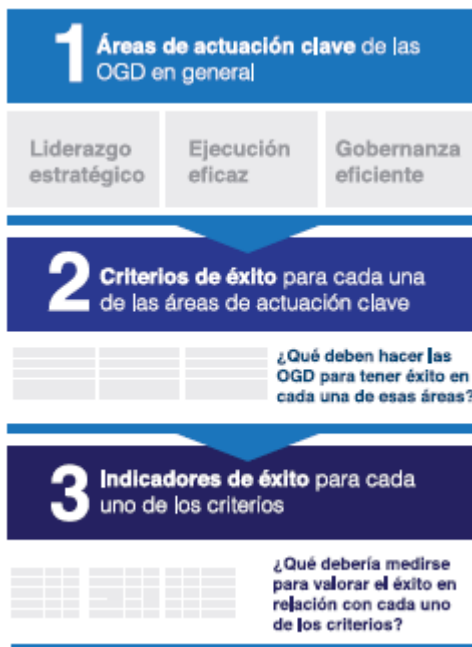
INDICADORES

Qué es necesario medir  
para evaluar el éxito en  
cada criterio

# UNWTO.QUEST – A DMO Certification System

## Estructura de elementos de evaluación y esquema de puntuación

### Estructura de evaluación



### Esquema de puntuación

Certificación UNWTO.QUEST para aquellas OGDs que hayan obtenido un **70% o más** de la máxima puntuación posible de 564 puntos (**395 o más**) de cumplimiento de los criterios y estándares de UNWTO.QUEST:

Área / Eje	Max. Punt.
Liderazgo estratégico	169
Ejecución eficaz	241
Gobernanza eficiente	154
<b>Puntaje máximo total</b>	<b>564</b>

# 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

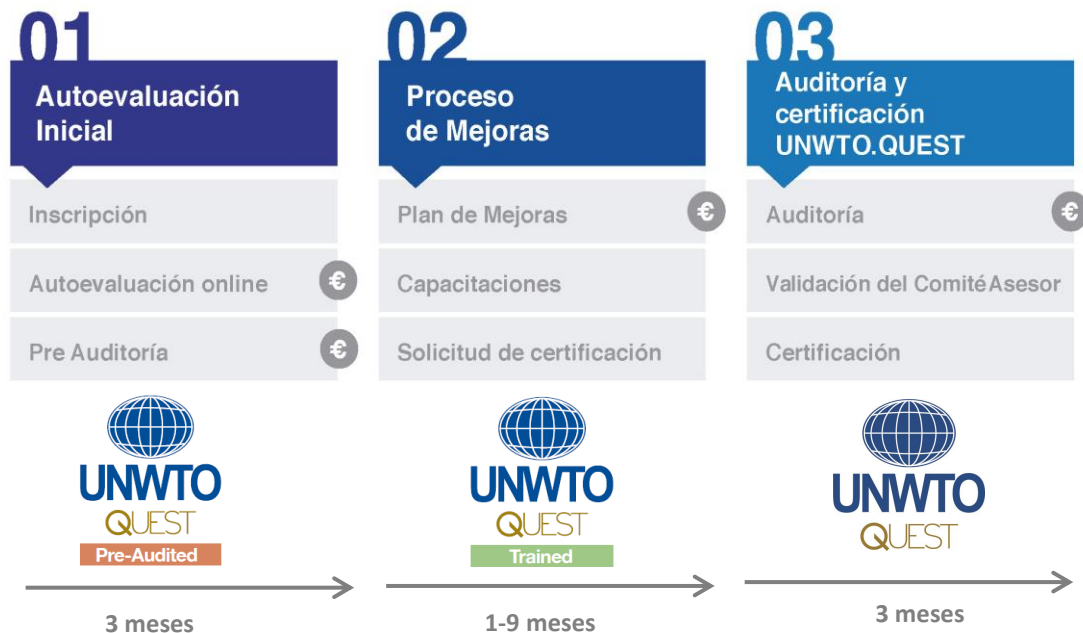
Educación y fortalecimiento de capacidades



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](mailto:quest@unwto.org) y [quest@unwtohemis.org](mailto:quest@unwtohemis.org)



**UNWTO**

World Tourism Organization