I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0687	Prestación de servicios de consultoría del Sistema Nacional de Certificación Turística

Propósito del Estándar de Competencia:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como consultores de las Unidades Promotoras de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos del Sistema Nacional de Certificación Turística, brindando información y asesoría a los Prestadores de Servicios Turísticos y Destinos Turísticos, durante todo el proceso de la Metodología de Intervención con el fin de alcanzar el nivel de certificación correspondiente en el SNCT.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones, para cuya realización no se requiere, por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia:
El presente Estándar de Competencia que se refiere a la función de prestación de servicios de consultoría del Sistema Nacional de Certificación Turística, contiene los criterios de evaluación que una persona debe demostrar para desempeñarse como consultor del proceso establecido por el SNCT, para que los Prestadores de Servicios Turísticos y Destinos Turísticos alcancen un nivel de madurez en el SNCT.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cinco
Desempeña una amplia gama de actividades tanto programadas poco rutinarias como impredecibles que implican la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es el último responsable de la planeación y la programación de las actividades de la organización o grupo de trabajo. Es el último responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
Sistema Nacional de Certificación Turística.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
03 de marzo de 2016	07 de abril de 2016

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (CINCO):

Grupo unitario
2113 Especialistas en hotelería y turismo

Ocupaciones asociadas
Asesor y promotor turístico

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Consultor de la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos del Sistema Nacional de Certificación Turística

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Rama:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Subrama:
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Clase:
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia:
- EQA Certificación México, S.A. de C.V.
- Fundación México – Estados Unidos para la Ciencia, A.C.
- Grupo Empresarial Estrategia, S.A. de C.V.
- Secretaría de Turismo del Gobierno de la República

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:	• Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante la consultoría; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC "Prestación de Servicios de Consultoría del Sistema Nacional de Certificación Turística".
Apoyos/Requerimientos:	• Manual de Operación de la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos incluyendo anexos, Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación

Turística, Guías de Evaluación del SNCT, equipo de cómputo, acceso a internet.

Duración estimada de la evaluación:

- 4 hora en gabinete y 10 horas en campo, totalizando 14 horas

Referencias de Información:

- Guías de Evaluación del Sistema Nacional de Certificación Turística, SECTUR.
- Lineamientos del Sistema Nacional de Certificación Turística, SECTUR.
- Manual de Operación de la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos, SECTUR.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación de servicios de consultoría del Sistema Nacional de Certificación Turística

Elemento 1 de 8

Prospectar Prestadores de Servicios Turísticos / Destinos Turísticos para el Sistema Nacional de Certificación Turística

Elemento 2 de 8

Ingresar al Sistema Nacional de Certificación Turística al Prestador de Servicios Turísticos / Destino Turístico

Elemento 3 de 8

Aplicar el diagnóstico de inicio del Prestador de Servicios Turísticos / Destino Turístico

Elemento 4 de 8

Integrar el Plan de Acción

Elemento 5 de 8

Gestionar la implantación y seguimiento del Plan de Acción

Elemento 6 de 8

Proporcionar seguimiento de oferentes de servicios

Elemento 7 de 8

Formalizar un sistema de gestión de calidad del Prestador de Servicios Turísticos / Destino Turístico

Elemento 8 de 8

Realizar la evaluación final

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 8	E2174	Prospectar Prestadores de Servicios Turísticos / Destinos Turísticos para el Sistema Nacional de Certificación Turística

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Realiza el contacto con el prospecto:
   - Dando su nombre al inicio de la llamada/visita,
   - Indicando la razón de la llamada/visita,
   - Brindando la información básica sobre el SNCT,
   - Atendiendo las preguntas/dudas y aclaraciones del prospecto, y
   - Solicitando una reunión para dar continuidad al proceso de ingreso al SNCT.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La lista de prospectos elaborada:
   - Contiene el nombre del PST / DT,
   - Indica el Subsector turístico al que pertenece,
   - Indica el domicilio,
   - Contiene el teléfono,
   - Contiene el nombre del contacto, e
   - Indica el correo electrónico.

2. El documento de la reunión acordada:
   - Indica la fecha y hora de la reunión,
   - Contiene el nombre, cargo, teléfono y correo electrónico de la persona con la que se realizará la reunión,
   - Indica el domicilio donde se llevará a cabo la reunión,
   - Indica si es necesario la confirmación antes de llevar a cabo la reunión, y
   - Describe el objetivo de la reunión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Lineamientos del SNCT.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige al prospecto aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.

2.	Escucha activa:	La manera en que permite al interlocutor expresarse sin interrumpir, respondiendo a requerimientos específicos y profundizando en los temas solicitados.
3.	Perseverancia:	La manera en que busca alternativas de diálogo para obtener la reunión de seguimiento al proceso de ingreso al SNCT.

GLOSARIO

1.	Destinos Turísticos (DT):	El lugar geográficamente ubicado que ofrece diversos Atractivos Turísticos.
2.	Información básica del SNCT:	Lineamientos de Operación del SNCT.
3.	Metodología de Intervención:	Mecanismo de apoyo que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos y Destinos Turísticos, interesados en elevar sus niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua; involucrarse en el Sistema Nacional de Certificación Turística atendiendo los requerimientos establecidos, para ser evaluados y, en su caso, obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.
4.	Plan de Acción:	Documento tendiente a mejorar los puntos críticos encontrados en el diagnóstico de inicio y a lograr una mejoría en el nivel de madurez alcanzado por el Prestador de Servicios Turísticos y Destino Turístico.
5.	Prestador de Servicios Turísticos (PST):	Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley General de Turismo.
6.	Promotor:	Consultor de la Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos.
7.	RNT:	Registro Nacional de Turismo.
8.	SNCT:	Sistema Nacional de Certificación Turística.
9.	Subsectores:	Se refiere a los servicios turísticos inmersos en el Sistema Nacional de Certificación Turística, que cuentan con una Guía de Evaluación.
10.	UPCSST:	Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos, que es el órgano operativo del Sistema Nacional de Certificación Turística, y que facilitará y apoyará, entre otras cosas, en la realización de un diagnóstico inicial, verificará que no haya multas u observaciones pendientes de cumplimentar, resultado de inspecciones realizadas al Prestador de Servicios Turísticos y Destino Turístico, con el propósito de orientarlo sobre el cumplimiento del marco normativo y legal que aplica a cada uno de los Subsectores.

Referencia	Código	Título
2 de 8	E2175	Ingresar al Sistema Nacional de Certificación Turística al Prestador de Servicios Turísticos / Destino Turístico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Sensibiliza al PST / DT sobre el SNCT:
- Describiendo el objetivo del SNCT,
- Explicando la importancia de ingresar al SNCT,
- Describiendo como mínimo tres beneficios de ingresar al SNCT,
- Explicando la Metodología de Intervención y el proceso de evaluación,
- Enunciando todos los requisitos para ingresar al SNCT, y
- Respondiendo sobre los cuestionamientos del PST / DT respecto al SNCT.

2. Obtiene la confirmación de ingreso al SNCT:
- Solicitando el folio del RNT y fecha de vigencia al PST,
- Mostrando la Solicitud de Adhesión al SNCT al PST / DT,
- Leyendo la Solicitud de Adhesión al SNCT y explicando las implicaciones al PST / DT,
- Respondiendo sobre los cuestionamientos del PST / DT respecto a la Solicitud de Adhesión al SNCT,
- Solicitando la firma de la persona registrada como representante legal/gerente general en la Solicitud de Adhesión al SNCT,
- Informando sobre el procedimiento para el registro de su Solicitud de Adhesión al SNCT en la plataforma informática, administrativa y operativa del SNCT, y
- Confirmando que el PST / DT realizó el registro en el sistema informático, administrativo y operativo del SNCT.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. Solicitud de Adhesión al SNCT, firmada:
- Contiene la información solicitada en todos los campos,
- Contiene la firma del representante legal/gerente general, y
- Contiene el folio del RNT vigente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Contenido del Manual de Operación de las UPCSST.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se dirige al prospecto aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.
2. Perseverancia:	La manera en que busca alternativas de diálogo para obtener la carta de adhesión firmada.
3. Responsabilidad:	La manera en que corrobora que toda la información que se registra sea confiable.

Referencia	Código	Título
3 de 8	E2176	Aplicar el diagnóstico de inicio del Prestador de Servicios Turísticos / Destino Turístico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Identifica la línea base para la elaboración del Plan de Acción, conforme a las prioridades del propio PST / DT:
- Entrevistando al PST o responsable del DT,
- Aplicando la Guía de Evaluación en materia de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, en función de sus características,
- Indagando y explorando sobre las respuestas y, en su caso, evidencias que presenta el PST o responsable del DT para tener elementos de apoyo para la evaluación,
- Registrando la información recabada con los instrumentos aplicados utilizando el perfil del diagnóstico de inicio y sus formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST,
- Describiendo los puntos críticos de su operación, las problemáticas vinculadas con el servicio que presta y recomendaciones conforme al SNCT, y
- Estableciendo el alcance de desarrollo que pretende el PST / DT.

2. Valida el diagnóstico:
- Presentando el diagnóstico inicial al PST / DT para revisión y validación,
- Realizando los ajustes procedentes al diagnóstico inicial, previamente acordados con el PST / DT,
- Obteniendo la versión final firmada, que servirá para definir la línea base y el nivel de madurez del PST / DT dentro del SNCT y el Plan de Acción correspondiente, y
- Resguardando el documento de perfil del diagnóstico de inicio y sus formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST, debidamente llenados y validados por el PST / DT como parte del portafolio de evidencias del proceso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La Guía de Evaluación correspondiente al Subsector al que pertenece, elaborada:
- Contiene la información solicitada en todos los campos,
- Integra por lo menos una evidencia de cada uno de los aspectos evaluados, cuando ésta exista, y
- Enuncia las observaciones de manera descriptiva de aspectos observables.

2. El documento perfil del diagnóstico de inicio y sus formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST, requisitados:
- Contiene la información solicitada en todos los campos,
- Contiene la firma del representante legal/gerente general y del promotor de la UPCSST, y
- Es congruente con los resultados registrados en la Guía de Evaluación correspondiente al Subsector al que pertenece.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Factores comunes que integran las Guías de Evaluación.	Conocimiento

CONOCIMIENTOS	NIVEL
2. Apartados que integran el documento perfil del diagnóstico de inicio y sus formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que corrobora que toda la información que se registra es confiable.

GLOSARIO

1. Línea base: Diagnóstico inicial o línea base que servirá de referencia para medir el progreso que el prestador de servicios turísticos y destino turístico logre con la Metodología de Intervención, así como para identificar los impactos que ésta genere en el sujeto.
2. Puntos críticos: Las principales áreas de oportunidad que el PST presenta conforme a los factores, subfactores y requisitos de menor puntaje, a efecto de que posteriormente sirvan de referencia para la determinación de las acciones a incluir en el Plan de Acción.

Referencia	Código	Título
4 de 8	E2177	Integrar el Plan de Acción

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Identifica posibles áreas de mejora del PST / DT:
   - Estableciendo en colaboración con el PST / DT, las áreas de mejora conforme al diagnóstico inicial,
   - Apoyando a los PST / DT a determinar las prioridades que, dentro de las áreas de mejora identificadas pudieran ser atendidas a través del Plan de Acción a formular, y
   - Elaborando en colaboración con el PST / DT propuestas de acciones a incluir en el Plan a partir de las prioridades definidas,

2. Elabora del Plan de Acción:
   - Incorporando las acciones definidas en el formato que documenta las actividades a realizar en el Plan de Acción, establecido en el Manual de Operación de las UPCSST,
   - Identificando recursos requeridos para el Plan de Acción y posibles fuentes de apoyo, y
   - Documentando el perfil del plan de acción y los formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST.

3. Identifica oferentes de servicios que podrían atender necesidades para ejecutar las actividades del Plan de Acción:
   - Identificando en colaboración con el PST / DT posibles necesidades de servicios para llevar a cabo acciones previstas en el Plan de Acción,
   - Identificando oferentes de servicios para incluirlos en el listado del SNCT, que podrían atender las acciones del Plan de Acción, e

- Informando al PST / DT para que éste determine el oferente que se ajuste a sus necesidades y presupuesto.

4. Estima costos y fuentes de financiamiento de las acciones del Plan de Acción:
- Realizando en colaboración con PST / DT, una estimación de los costos de las acciones incluidas en el Plan de Acción,
- Identificando posibles requerimientos de apoyo o financiamiento, y
- Apoyando en el registro de las fuentes de recursos aprobados al PST / DT para la ejecución del Plan de Acción, utilizando el formato, establecido en el Manual de Operación de las UPCSST.

5. Formaliza el Plan de Acción:
- Solicitando la validación del PST / DT en el formato, establecido en el Manual de Operación de las UPCSST,
- Realizando los ajustes al Plan de Acción, conforme a las observaciones del PST / DT,
- Documentando el Perfil del Plan de Acción, para seguimiento de las acciones ejecutadas y como parte del portafolio de evidencias del proceso, y
- Recabando las firmas del PST / DT.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El documento perfil del Plan de Acción y sus formatos establecidos en el Manual de Operación del SNCT, requisitado:
- Contiene la información solicitada en todos los campos,
- Contiene la firma del representante legal/gerente general y del promotor de la UPCSST, y
- Es congruente con los resultados registrados en la Guía de Evaluación correspondiente al Subsector al que pertenece.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Partes que integran el Plan de Acción.	Conocimiento
2. Partes que integran el documento perfil del Plan de Acción y sus formatos establecidos en el Manual de Operación del SNCT.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que corrobora que toda la información que se registra es confiable.

Referencia	Código	Título
5 de 8	E2178	Gestionar la implantación y seguimiento del Plan de Acción

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Acompaña la ejecución del Plan de Acción:
   - Verificando con el PST / DT que la asignación de recursos y actividades se esté ejecutando conforme al Plan de Acción,
   - Orientando sobre la realización de las actividades acordadas en el Plan de Acción, y
   - Recomendando, en su caso, ajustes a la ejecución de actividades.

2. Realiza el seguimiento al Plan de Acción:
   - Verifica que el formato correspondiente a las Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento referido en el manual del SNCT UPCSST contenga la información requerida,
   - Contrasta las metas, recursos e indicadores parciales realizados contra los establecidos en el Plan de Acción, a través de la Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento referido en el manual del SNCT UPCSST, y
   - Recomendando estrategias para enfrentar desviaciones identificadas en la implementación del Plan de Acción.

3. Realiza el cierre del Plan de Acción:
   - Realizando la última reunión de seguimiento de acciones y resultados de la ejecución del Plan y documentando los resultados finales a través de los Resultados del Plan de Acción establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST, y
   - Apoyando al PST / DT en la conformación del expediente de evidencias de los resultados de la ejecución del Plan de Acción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. Los documentos de Síntesis de Acciones del Plan y Seguimiento elaborados:
   - Contienen la información solicitada en todos los campos requeridos,
   - Contienen las firmas del PST / DT y del Promotor de la UPCSST, y
   - Corresponden a los periodos de evaluación programados.

2. El documento de resultados del Plan de Acción elaborado:
   - Contiene la información solicitada en todos los campos requeridos, y
   - Contiene las firmas del PST / DT y del Promotor de la UPCSST.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Partes que integran los formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Organización: La manera en que atiende en tiempo y forma las actividades planteadas en el Plan de Acción.

2. Responsabilidad: La manera en que recomienda y retroalimenta las actividades a partir del respeto de normas, criterios, tiempos y formas

relacionadas con la etapa de implementación y seguimiento del Plan de Acción.

Referencia	Código	Título
6 de 8	E2179	Proporcionar seguimiento de oferentes de servicios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Acerca a los oferentes pertinentes para la implementación del Plan de Acción del PST / DT participantes en el SNCT:
   - Identificando a los oferentes pertinentes para la implementación del Plan de Acción del PST / DT participantes en el SNCT,
   - Proponiendo alternativas a partir del catálogo de oferentes conforme a las necesidades del Plan de Acción del PST / DT, y
   - Proporcionando los Lineamientos, reglas de operación o políticas vigentes de los oferentes de servicios seleccionados por el PST / DT.

2. Da seguimiento a la participación de los oferentes de servicios en la implantación del Plan de Acción:
   - Verificando con el PST / DT los nombres de los oferentes con quienes convino el apoyo a las acciones establecidas en su Plan de Acción y el tipo de servicio solicitado, e
   - Integrando al expediente la evaluación de oferentes de servicios, realizada por el PST / DT, establecida en el Manual de Operación de las UPCSST.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La lista de alternativas de oferentes de servicios que presenta al PST / DT en apoyo a la implantación de su Plan de Acción y tipo de servicios, elaborada:
   - Contiene el nombre del oferente de servicios, y
   - Contiene los servicio(s) y acciones vinculados con el Plan de Acción.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al prospecto aclarando todas las dudas y cuestionamientos las veces que sean necesarias y utilizando diferentes alternativas de información.
2. Objetividad: La manera en que acerca oferentes de servicios con base en las competencias y experiencias curriculares.

Referencia	Código	Título
7 de 8	E2180	Formalizar un sistema de gestión de calidad del Prestador de Servicios Turísticos / Destino Turístico

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Identifica los mecanismos o sistemas de gestión de calidad aplicables al PST / DT:
   - Orientando al PST o DT sobre la importancia de aplicar de manera sistemática y en ciclos de mejora continua, un sistema de gestión de calidad, y
   - Seleccionando las alternativas pertinentes de sistemas de gestión de calidad para el PST / DT.

2. Propone al PST / DT alternativas de mecanismos o sistemas de gestión de calidad:
   - Comunicando al PST / DT las características de los sistemas de gestión de calidad seleccionados,
   - Obteniendo una carta de intención para dar continuidad al proceso de instrumentación del mecanismo o sistema de gestión de calidad por parte del PST / DT, en caso de aceptación, e
   - Identificando en colaboración con el PST / DT los elementos mínimos necesarios para que la Metodología de Intervención pueda aplicarse de manera sistemática y en ciclos de mejora continua, de conformidad con el diagnóstico y Plan de Acción.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. El mecanismo o sistema de gestión de calidad elegido:
   - Enuncia el nombre del mecanismo o sistema, y
   - Describe las características generales.

2. La carta de intención para dar continuidad al proceso de instrumentación del mecanismo o sistema, elaborada:
   - Enuncia el nombre del mecanismo o sistema,
   - Contiene la intención de la adopción del mecanismo o sistema, y
   - Firma del PST / DT.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que alinea las necesidades de los PST / DT con los beneficios del mecanismo o sistema de gestión de calidad para dar continuidad al sistema.

GLOSARIO

1. Formalización de un sistema de gestión de calidad del PST / DT. Se refiere a la formalización de la Metodología de Intervención en el PST / DT establecido en el Manual de Operación de las UPCSST.

Referencia	Código	Título
8 de 8	E2181	Realizar la evaluación final

CRITERIOS DE EVALUACIÓN
La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica la Guía de Evaluación:
   - Aplicando la Guía de Evaluación en materia de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, en función de sus características.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:
PRODUCTOS

1. La Guía de Evaluación correspondiente al Subsector al que pertenece, requisitada:
   - Contiene la información solicitada en todos los campos,
   - Integra por lo menos una evidencia de cada uno de los aspectos evaluados, cuando ésta exista, y
   - Enuncia las observaciones de manera descriptiva de aspectos observables.

2. El documento “Perfil de Evaluación Final del PST o DT” y sus formatos establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST, requisitado:
   - Contiene la información solicitada en todos los campos,
   - Destaca los resultados generados, posibles limitaciones u objetivos no alcanzados,
   - Contiene la comparación entre el nivel de madurez inicial y el nivel obtenido por el PST / DT, conforme a los criterios y puntajes de la Guía de Evaluación correspondiente,
   - Incluye conclusiones y recomendaciones,
   - Contiene la firma del representante legal/gerente general y del promotor de la UPCSST, y
   - Es congruente con los resultados registrados en la Guía de Evaluación correspondiente al Subsector al que pertenece.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Los puntajes y su equivalente a los correspondientes niveles de madurez.	Conocimiento
2. Apartados que integran el documento Perfil de Evaluación Final y sus formatos, establecidos en el Manual de Operación de las UPCSST.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta el documento Perfil de Evaluación Final de manera ordenado conforme al índice, limpio, libre de tachaduras, enmendaduras y faltas de ortografía.
2. Asertividad: La manera en que comunica los resultados al PST / DT es respetuosa, objetiva y empática.