SECRETARIA DE TURISMO

ACUERDO por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Turismo.

ENRIQUE OCTAVIO DE LA MADRID CORDERO, Secretario de Turismo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 2 fracciones I, IX, XII y 4 fracciones I, IV, V y XII de la Ley General de Turismo; 84 fracción V, 85, 86, 87 fracción II, 88 fracciones II y III y Décimo Séptimo Transitorio del Reglamento de la Ley General de Turismo; y 8, fracción XXX del Reglamento Interior de la Secretaría de Turismo, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, faculta entre otros aspectos al Titular del Ejecutivo Federal para establecer los procedimientos de consulta y participación para enriquecer el diseño e instrumentación del Plan Nacional y los programas de desarrollo, concitando los esfuerzos y participación de los particulares y de los grupos sociales interesados en la formulación de las políticas públicas, de conformidad a lo dispuesto por la propia Ley de Planeación;

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, de conformidad con el Objetivo 4.11., establece que se deberá aprovechar el potencial turístico de México para generar una mayor derrama económica en el país, mediante el impulso de la innovación de la oferta y elevación de la competitividad del sector turístico, a través de fomentar la colaboración y coordinación con el sector privado, gobiernos locales y prestadores de servicios;

Que el 30 de agosto de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, el cual establece como estrategia transversal la de atender con oportunidad las demandas ciudadanas y utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que se cuente para promover un gobierno eficiente y eficaz, implementando los elementos necesarios para fortalecer un vínculo con la población;

Que el 4 de mayo de 2015 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, misma que concede a los sujetos obligados la función de implementar políticas de transparencia proactiva que permitan la generación de conocimiento público útil para mejorar el acceso a trámites y servicios;

Que la innovación y la competitividad son los principios de la segunda directriz de la Política Nacional Turística, presentada por el Presidente de la República, que tiene por objeto diversificar la oferta turística de México hacia el futuro y consolidar los destinos turísticos con los que ya cuenta, con el objetivo de elevar la calidad de los servicios del sector conforme a los más altos estándares;

Que el Programa Sectorial de Turismo señala la necesidad de impulsar instrumentos de certificación y estandarización, así como el establecimiento de normas y acreditaciones, a fin de fomentar la calidad e innovación de los servicios turísticos y productos turísticos;

Que según lo establecido en el artículo 4, fracción XII de la Ley General de Turismo, corresponde a la Secretaría de Turismo establecer la regulación para la clasificación de establecimientos hoteleros y de hospedaje, de cumplimiento obligatorio en toda la República;

Que el Reglamento de la Ley General de Turismo señala en su artículo 85 que la Secretaría de Turismo establecerá un Sistema de Clasificación Hotelera que estará integrado al Registro Nacional de Turismo y que tendrá como objetivo, entre otros, el de ordenar, estandarizar y homologar, a través de procesos y un instrumento de clasificación, la categoría o categorías de los establecimientos hoteleros del país;

Que el artículo 86, fracción V del Reglamento de la Ley General de Turismo, establece como uno de los objetivos del Sistema de Clasificación Hotelera, mejorar la accesibilidad y la sustentabilidad de los servicios de hospedaje, con apoyo en un instrumento de clasificación que premie la inclusión y la protección del patrimonio natural y del medio ambiente del país;

Que al efecto, el artículo Décimo Séptimo Transitorio del Reglamento de la Ley General de Turismo señala que la Secretaría de Turismo publicará en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera;

Que el Sistema de Clasificación Hotelera es una herramienta metodológica sustentada a través de un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo, que permitirá a los establecimientos de hospedaje conocer la situación de sus instalaciones y servicios ofrecidos, así como identificar áreas de oportunidad, hecho mediante el cual será reconocido a través de una categoría representada por estrellas;

Que el Sistema de Clasificación Hotelera tiene un enfoque al Turista, al proveerle información en tiempo real sobre los servicios e infraestructura proporcionada por los establecimientos de hospedaje, lo anterior para coadyuvar en el proceso de toma de decisión, y

Que en virtud de lo anterior, se requiere establecer lineamientos claros, precisos y transparentes que regulen la clasificación de establecimientos de hospedaje, que permitan establecer un proceso de clasificación único, que responda a las principales demandas del sector turístico en el país; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

Apartado A. Disposiciones generales

PRIMERO.- El presente Acuerdo tiene por objeto establecer los lineamientos específicos para la operación y funcionamiento del Sistema de Clasificación Hotelera, que deberán observar, de manera obligatoria, los prestadores de servicios turísticos de hospedaje.

SEGUNDO.- Para los efectos del presente Acuerdo y en concordancia con lo establecido en la Ley General de Turismo y su Reglamento, se entenderá por:

Certificado de inscripción: Documento que expide la Secretaría una vez que los Prestadores de Servicios Turísticos realizan su inscripción al Registro Nacional de Turismo.

Constancia de Clasificación Hotelera: Documento que acredita la clasificación que ostenta un establecimiento de hospedaje, una vez concluida la autoevaluación.

Convocatoria: Convocatoria Nacional de Inscripción al Registro Nacional de Turismo dirigida a los Prestadores de Servicios Turísticos, que emita la Secretaría de Turismo, dentro del plazo establecido en el Décimo Cuarto Transitorio del Reglamento de la Ley General de Turismo.

DGCT: Dirección General de Certificación Turística, adscrita a la Subsecretaría de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo.

Ley: Ley General de Turismo.

Número de Registro: Conjunto de números que distinguen a cada Prestador de Servicios Turísticos inscrito en el Registro Nacional de Turismo; dicho código forma parte de la información impresa en el Certificado de inscripción.

Oficinas Estatales de Turismo: Dependencias o instancias de gobierno, de las Entidades Federativas, que auxilian a la Secretaría en la operación del Sistema de Clasificación Hotelera.

Portal: Página web de la Secretaría de Turismo donde los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje podrán realizar, de manera electrónica, el procedimiento para la obtención de su categoría, además de ser un espacio donde la ciudadanía consultará la información de los establecimientos que hayan realizado su clasificación.

Prestadores de Servicios Turísticos: Las personas físicas o morales que ofrezcan, proporcionen, o contraten con el Turista, la prestación de los servicios a que se refiere la Ley.

Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje: Aquél que provee la infraestructura y equipamiento para prestar el servicio de alojamiento con fines turísticos y, en su caso, alimentación y servicios complementarios demandados por el turista; principalmente ubicados en las áreas circundantes o dentro de aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos, zonas arqueológicas, Centros Integralmente Planeados (CIPs), playas, puertos marítimos, centros de ciudad, rutas, circuitos y destinos turísticos, así como en otros espacios con vocación turística.

Registro: Registro Nacional de Turismo.

Reglamento: Reglamento de la Ley General de Turismo.

RFC: Registro Federal de Contribuyentes.

Secretaría: La Secretaría de Turismo de la Administración Pública Federal.

Sistema de Clasificación Hotelera: El mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo que agrupa variables las cuales determinan la categoría del establecimiento de hospedaje.

Turistas: Las personas que viajan temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilicen alguno de los servicios turísticos a que se refiere la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para efectos migratorios por la Ley de Migración.

TERCERO.- Corresponde a la Secretaría, a través de la DGCT, la coordinación y operación del Sistema de Clasificación Hotelera, del cual se destacan los siguientes objetivos establecidos en el Reglamento de la Ley General de Turismo:

- Ordenar, estandarizar y homologar, a través de procesos y un instrumento de clasificación, la categoría o categorías de los establecimientos de hospedaje del país.

- Informar a los Turistas y Prestadores de Servicios Turísticos, las vocaciones y categoría o categorías de los establecimientos de hospedaje registrados en el Sistema de Clasificación Hotelera.
- Publicar información generada por el Sistema de Clasificación Hotelera, que permita al Turista realizar un consumo responsable e informado sobre los servicios ofrecidos por los establecimientos de hospedaje.

CUARTO.- El Sistema de Clasificación Hotelera se encuentra estructurado por variables en forma de reactivos, las cuales podrán ser actualizadas por la Secretaría, en atención a los cambios y necesidades del sector. Dichas variables se encuentran agrupadas en 8 ejes de desempeño:

I. Acceso, exterior y generales: Es la arquitectura del inmueble, su estado de conservación así como los servicios proporcionados al Turista para facilitar su ingreso y estancia en las áreas públicas.

II. Comunicación: Son todos los medios, verbales o no verbales, de intercambio de información que el establecimiento de hospedaje tiene a disposición de los huéspedes, así como de los empleados, entre los que destacan los servicios ofrecidos en el lobby y/o en la habitación, los programas de lealtad, responsabilidad social y atención a quejas.

III. Habitación y baño: Son elementos clave en el producto y la propuesta de valor del establecimiento de hospedaje, en la que se evalúa el tamaño, equipamiento y servicios ofrecidos en la habitación y baño.

IV. Alimentos y bebidas: Son un complemento al servicio de hospedaje en el que se evalúa si el establecimiento ofrece alimentos para el desayuno, comida y/o cena, room service, opciones de restaurante propios o en convenio, estándares de inocuidad en la preparación de alimentos y servicios complementarios en máquinas auto expendedoras de alimentos.

V. Recepción: Es el espacio de primer contacto con el Turista, guarda una relación directa con las instalaciones y es donde se le otorga información sobre los servicios incluidos en el alojamiento y respecto de cualquier otro requerimiento.

VI. Control de temperatura: Son los mecanismos con los que cuenta el hotel para la gestión de la temperatura de las diferentes áreas que lo integran, entre las que destacan los sistemas de enfriamiento y/o calefacción.

VII. Servicios: Es la oferta de valor agregado dentro del establecimiento de hospedaje o en áreas aledañas, que busca atender las necesidades del Turista; entre los que destacan el servicio de spa, despertador, tintorería e información turística.

VIII. Áreas Públicas: Son el conjunto de instalaciones abiertas y disponibles, entre las que se considera el lobby, estacionamiento, centro de negocios y baños.

QUINTO.- El Sistema de Clasificación Hotelera está integrado por variables que atienden los 8 ejes de desempeño, las cuales se encuentran expresadas en un cuestionario integrado al presente Acuerdo como Anexo Único.

SEXTO.- Cada variable confiere una puntuación y el total equivale a una categoría con estrellas, salvo en el caso que el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje opte por clasificar su establecimiento bajo el rubro de “Sin categoría”:

Puntuación		Categoría
1	260	1 estrella
261	520	2 estrellas
521	780	3 estrellas
781	1040	4 estrellas
1041	1300	5 estrellas
Sin categoría		

Apartado B. Procedimiento para obtener la Constancia de Clasificación Hotelera

SÉPTIMO.- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje tendrán un plazo de un año, contado a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, para dar cumplimiento a los presentes Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, de acuerdo a las características y requerimientos señalados en el presente instrumento; de conformidad con lo establecido en el artículo Décimo Séptimo Transitorio del Reglamento de la Ley General de Turismo.

El trámite para llevar a cabo la clasificación por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje será gratuito.

OCTAVO.- Aquellos Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que, derivado de su actividad comercial y la promoción de sus servicios consideren que no es necesario ostentar una categoría en el Sistema de Clasificación Hotelera, podrán elegir la opción "Sin categoría", para lo cual deberán registrarse de acuerdo a lo señalado en el lineamiento DÉCIMO PRIMERO, fracciones I y III.

No obstante lo anterior, en cualquier momento tendrán la posibilidad de realizar el cuestionario y obtener una categoría representada con estrellas.

NOVENO.- Para iniciar su clasificación en el Sistema de Clasificación Hotelera, los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje deberán estar inscritos en el Registro o haber actualizado su información, en los términos de la Convocatoria.

DÉCIMO.- Con la finalidad de proporcionar mayor información al Turista, se han reconocido las siguientes vocaciones; de las cuales, el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje podrá seleccionar aquellas que considere, representan en mayor medida los servicios que ofrece.

I. Boutique: Define al establecimiento que cuenta con pocas habitaciones, idealmente menos de 30, y que generalmente las características de espacio y decoración distinguen claramente a cada una de ellas. Los hoteles boutique van orientados al turismo de esparcimiento; ofrecen un servicio personalizado que en muchas ocasiones incluye servicio de spa. La arquitectura, decoración y mobiliario dan una personalidad distintiva al lugar.

II. Cama y desayuno: Se refiere a los hoteles orientados a Turistas que generalmente no permanecen en ellos durante el día, pues su prioridad es visitar los lugares aledaños donde están asentados, razón por la cual su ubicación es importante, ya sea en un espacio céntrico, próximo a espacios conectivos o vías de transporte.

III. Carretera: Es aquella que se asocia a establecimientos cuya ubicación se encuentra próxima a una vía terrestre primaria, que el Turista busca para descansar por la noche y retomar su camino al día siguiente hacia su destino.

IV. Centro de ciudad: Distingue a los hoteles por su ubicación en los distritos históricos de las ciudades, alrededor de plazas y jardines centrales. En muchos casos, los inmuebles donde están establecidos forman parte de edificaciones coloniales o se encuentran catalogados y protegidos por autoridades dedicadas a conservar el patrimonio cultural.

V. Ciudad: Define a aquellos hoteles que se encuentran en zonas con alta densidad de establecimientos comerciales, oficinas, terminales de transporte o espacios conectivos, constituyéndose en una oferta diversa y multipropósito, por la gran diversidad de generadores de tránsito y motivos de viaje que provocan visitas a las ciudades.

VI. Eventos y convenciones: Esta vocación reconoce a los establecimientos que cuentan con salones y/o espacios adaptables para dar cabida a eventos de naturaleza diversa; generalmente cuentan con servicios apropiados, así como con el equipamiento y materiales de apoyo necesarios para cubrir los requerimientos de los convencionistas.

VII. Express: Esta vocación define a los hoteles cuyo objetivo es ahorrar tiempo a sus huéspedes, manteniendo altos estándares de calidad en el servicio e infraestructura y caracterizados por su multifuncionalidad, eficiencia y rapidez en el servicio.

VIII. Hacienda: Se refiere a aquellos establecimientos que en algún momento fungieron, principalmente como finca agrícola, ganadera o minera y que han sido adecuados para prestar servicios de hospedaje y alimentación, sin perder la esencia histórica que les caracteriza.

IX. Lujo: Define a los hoteles que se distinguen por la exclusividad que ofrecen; brindan atención personalizada que busca exceder las expectativas del huésped. Generalmente disponen de alimentos gourmet y altos estándares de servicio.

X. Negocios: Se refiere a los hoteles dirigidos a personas cuyo motivo principal de viaje es el trabajo o negocios. Generalmente cuentan con servicios y áreas habilitadas para apoyar el fin de la estancia; tales como centro de negocios, conectividad de voz y datos, transportación gratuita a las terminales de transporte, entre otros.

XI. Playa/Vacaciones: La vocación de estos hoteles es atender al Turista en el tiempo que destina para su recreación y/o descanso. Pueden ubicarse en playas o cercanos a ellas, balnearios, centros recreativos, o bien cuentan con espacios y equipamiento propios para constituirse en atractivos turísticos por sí mismos.

XII. Reserva: Vocación que define a hoteles que se ubican dentro o próximos a lugares protegidos por autoridades dedicadas a la protección del medio ambiente, en su mayoría, cuentan con mecanismos para conservar y aprovechar, de manera sustentable, los recursos naturales.

XIII. Servicios completos: Esta vocación se caracteriza por integrar todos los servicios que podría requerir un huésped durante su estancia; restaurante, piso ejecutivo, espacios para juntas, salones para eventos, banquetes, centro de negocios, instalaciones y actividades deportivas o recreativas, *bell boy*, *room service*, niñera, spa, entre otros.

XIV. Servicios limitados: Es aquella vocación que considera establecimientos que, por su infraestructura y servicios, dan mayor énfasis a la habitación, buscan brindar alojamiento básico con una excelente relación costo-calidad-beneficio.

XV. Servicios selectos: Es la vocación que reconoce a los hoteles que ofrecen servicios especializados tales como: centro de negocios, conectividad, internet de banda ancha gratuito, televisiones de alta definición, amplias habitaciones, gimnasio, albercas techadas y desayunos. Conforme una relación altamente favorable en términos de costo-beneficio.

XVI. Todo incluido: Vocación que se refiere a aquellos hoteles conocidos también como all-inclusive; este tipo de establecimientos de hospedaje tiene un sistema mediante el cual, con un precio único, los huéspedes tienen derecho a hospedaje, alimentos y bebidas sin límite, actividades recreativas y deportivas, así como un plan de entretenimiento.

DÉCIMO PRIMERO.- Para obtener la categoría, los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje deberán sujetarse a lo siguiente:

I. Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que terminen su proceso de inscripción al Registro, deberán ingresar de manera electrónica al *link* que la Secretaría designe para tal efecto en su página web y realizar su solicitud para ingresar al Sistema de Clasificación Hotelera, para lo que será necesario proporcionar los siguientes datos: nombre comercial del establecimiento, razón social, entidad federativa, correo electrónico, RFC y Número de Registro, con el objeto de que se les asigne un "usuario" y "contraseña" para el acceso, los cuales serán notificados vía correo electrónico.

II. Aquellos que opten por "Realizar cuestionario" deberán requisitar los datos que en la plataforma se señalen. Una vez finalizada su captura éstos deben ser guardados mediante el icono de Actualizar que se encuentra en el Portal.

III. Una vez en el Portal, deberán ingresar el usuario y contraseña asignados mediante correo electrónico y elegir las dos opciones que se muestran: "Sin categoría" o "Realizar cuestionario". En caso de optar por la primera opción, se habilitará un botón para que el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje envíe dicha información a la Secretaría, quien remitirá, en un plazo máximo de 10 días hábiles, una Constancia de Clasificación Hotelera con la denominación "Sin categoría", dando por terminado el trámite. Dicho documento tendrá una vigencia de dos años, por lo que al término de este plazo deberá de volver a clasificarse.

IV. Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que se encontraban inscritos ante el Registro previo a la publicación de la Convocatoria, deberán realizar su solicitud y señalar su Número de Registro, a efecto de que el Sistema de Clasificación Hotelera extraiga la información requerida que se encuentre contenida en el Registro.

V. Cuando por algún error técnico o por causas imputables a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, la información que extraiga el Sistema de Clasificación Hotelera respecto del Registro no sea coincidente con la que se proporcionó para su inscripción, éstos deberán ingresar al portal del Registro y modificar sus datos, de acuerdo al procedimiento de actualización y rectificación establecido en la Convocatoria.

VI. Una vez terminado el llenado de los datos generales por parte de los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, se generará un cuestionario que deberá ser llenado, tomando en cuenta que para poder finalizar el mismo, es necesario contestar todas las preguntas que en éste se encuentran; en el entendido de que existen dos tipos de reactivos, aquellos de opción múltiple donde sólo es posible elegir una respuesta, éstos están claramente identificados al terminar la pregunta, y los segundos, denominados multirreactivos en los cuales es posible que los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje pueden seleccionar todos aquellos servicios con los que cuenten.

VII. El Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje deberá considerar al momento de elegir su respuesta, para cada una de las preguntas, la preponderancia de cada servicio, es decir, que este represente el 75% del total ofrecido. Dicho criterio será utilizado por la Secretaría al momento de la verificación de cada una de variables que integran el cuestionario.

VIII. Al término de la realización del cuestionario será necesario hacer la carga de las fotografías que el Sistema de Clasificación Hotelera solicita y que sirven de elemento para constatar que las respuestas señaladas corresponden a los servicios e instalaciones con las que cuentan. Las fotografías que se adjunten deberán tener un formato JPG. y no exceder el tamaño de 1MB.

Finalizada la carga de las fotografías, el Sistema de Clasificación Hotelera emitirá el puntaje y la categoría asignada de conformidad con los servicios señalados en el cuestionario. El mismo, podrá ser modificado en el Portal por el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje, las veces que considere necesarias, con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad para mejorar sus servicios y obtener una mejor puntuación. Una vez concluida la valoración, las respuestas deberán ser enviadas a la Secretaría.

IX. Una vez enviado el cuestionario, el Sistema remitirá inmediatamente al correo electrónico, previamente registrado por el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje, un mensaje con la puntuación obtenida, la categoría asignada, así como el nombre comercial del establecimiento; mismo que será considerado como comprobante de la autoevaluación.

X. La Secretaría a través de la DGCT en un término máximo de 10 días hábiles enviará a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje por correo electrónico, a través de la cuenta clasificacionhotelera@sectur.gob.mx, la Constancia de Clasificación Hotelera que ostenta la categoría del establecimiento, misma que tendrá una vigencia de dos años y será difundida por el Registro en el Portal.

XI. No será obligación de los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje tener a la vista del Turista la Constancia de Clasificación Hotelera, dado que la información sobre la categoría que ostenta, estará alojada en el Portal.

XII. En caso de que los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje deseen incorporar a su Certificado de Inscripción, la categoría obtenida, éstos podrán realizarlo de acuerdo a lo señalado en la Convocatoria.

DÉCIMO SEGUNDO.- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje no deberán ostentar el número de estrellas sin antes haber realizado el cuestionario para la obtención de su categoría de estrellas. Asimismo, una vez otorgada, ésta no deberá presentarse o promocionarse de manera diferente a la obtenida en el cuestionario, de lo contrario se considerará que no cumplen con las características y requisitos exigidos de acuerdo a su clasificación, por lo que será sujeto de sanción, de conformidad con lo señalado en la Ley.

Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que hayan elegido la opción “sin categoría”, no podrán ostentarse con estrellas, su incumplimiento será sujeto de sanción, de conformidad con lo señalado en la Ley; lo anterior por considerar que no cumplen con las características y requisitos exigidos de acuerdo a su clasificación.

DÉCIMO TERCERO.- Cuando el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje no cumpla con la obligación de brindar los servicios acorde a lo señalado en su categoría, será acreedor a una sanción conforme a lo establecido en el artículo 70 de la Ley.

La verificación del Sistema de Clasificación Hotelera quedará a cargo de la Secretaría quien podrá delegar dicha función a las Oficinas Estatales de Turismo, previa suscripción de un convenio de colaboración, para lo cual capacitarán y acreditarán a los verificadores que realizarán las visitas a los establecimientos de hospedaje tomando en cuenta modelos de calidad válidos a nivel internacional.

El procedimiento de verificación se realizará conforme a lo establecido en los artículos 66 y 67 de la Ley y 111 del Reglamento.

DÉCIMO CUARTO.- En el supuesto de que la Secretaría o las Oficinas Estatales de Turismo realicen una verificación y constaten que la categoría otorgada no es acorde a los servicios ofrecidos por los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje y a lo señalado por éstos bajo protesta de decir verdad; éstas tendrán la facultad de cancelar la categoría señalada en el Portal y notificarán al Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje la obligación de realizar una reclasificación en un término máximo de 5 días hábiles y en la cual el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje deberá responder de conformidad con la preponderancia de los servicios ofrecidos.

Apartado C. Procedimiento de reclasificación

DÉCIMO QUINTO.- Conforme a lo señalado en el lineamiento anterior, el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje realizará su reclasificación mediante una nueva solicitud, del mismo modo que el Procedimiento para obtener la Constancia de Clasificación Hotelera.

DÉCIMO SEXTO.- La Secretaria tendrá la obligación de comunicar en el Portal mediante los medios que determine, a todos aquellos Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que habiéndoles realizado una visita de verificación no brinden los servicios de acuerdo a su categoría y por lo tanto sean sujetos a una cancelación y posterior reclasificación.

La visita de verificación tendrá como finalidad constatar que lo expresado en el cuestionario por los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, atiende a la realidad de la infraestructura y los servicios que éstos ofrecen.

DÉCIMO SÉPTIMO.- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje podrán solicitar en todo momento la rectificación de lo señalado en la difusión de su categoría cuando exista un error o discrepancia entre la información proporcionada por el Sistema de Clasificación Hotelera y la señalada en su Constancia de Clasificación Hotelera. Para lo anterior, deberán notificar la solicitud de modificación de su categoría a través del correo electrónico clasificacionhotelera@sectur.gob.mx, indicando el error que en ésta exista, para lo cual la Secretaría deberá constatar dicho error y en su caso modificar la información para señalar la correcta en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Apartado D. Obtención de una nueva clasificación

DÉCIMO OCTAVO.- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje estarán obligados a realizar su autoevaluación en el Portal cada dos años, contados a partir del día siguiente en el que hayan recibido mediante correo electrónico, la notificación de su categoría o de la última actualización realizada, a través del Portal, para lo cual deberán seguir el Procedimiento para obtener la Constancia de Clasificación Hotelera.

DÉCIMO NOVENO.- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que hayan realizado las mejoras en su establecimiento para modificar su categoría, podrán realizar nuevamente su autoevaluación, en un plazo de 3 meses contados a partir del día siguiente en el que recibieron por correo electrónico, la notificación de su categoría.

Apartado E. Cancelación de Constancia de Clasificación Hotelera.

VIGÉSIMO.- La cancelación de la clasificación obtenida por los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, se llevará a cabo en los siguientes casos:

I. Por resolución judicial o administrativa competente.

La resolución mediante la cual se determine lo conducente, deberá ser emitida por la autoridad competente y notificada a la DGCT, para que ésta como operadora de la información, realice la cancelación en el Sistema de Clasificación Hotelera.

II. En caso de que la clasificación obtenida no se encuentre acorde a los servicios ofrecidos.

Ésta se realizará derivada de una visita de verificación por parte de la Secretaría o las Oficinas Estatales de Turismo, mediante la cual se determine que la clasificación señalada no concuerda con los servicios que ofrece el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje.

III. Por no realizar la actualización en el Sistema de Clasificación Hotelera, en los términos previstos.

Ésta se realizará a través del Portal una vez que se detecte que los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje no realizaron su actualización en el término de dos años, notificándose al mismo el motivo de la cancelación, para que en su momento realice una nueva autoevaluación.

IV. Por cierre de actividades.

Cuando el procedimiento de cancelación sea por cierre de actividades, ésta se solicitará por escrito en la DGCT o en las Oficinas Estatales de Turismo para realizar la baja correspondiente en el Sistema de Clasificación Hotelera, en ese supuesto deberá adjuntarse la Constancia de Clasificación Hotelera y la DGCT emitirá un oficio de Baja, en un plazo máximo de 3 días hábiles.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

TERCERO. La Secretaría revisará por lo menos cada dos años y en conjunto con representantes del sector hotelero, entendidos éstos como cámaras, asociaciones, confederaciones, grupos empresariales, entre otros, el modelo del Sistema de Clasificación Hotelera con todos sus elementos (reactivos, ejes de desempeño y vocaciones, entre otros), con la finalidad de realizar los ajustes o actualizaciones necesarias, de acuerdo a las nuevas necesidades de los turistas y a las tendencias del sector, mismas que en caso de realizarse, se publicarán en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en la Ciudad de México, a los trece días del mes de septiembre de dos mil dieciséis.- El Secretario de Turismo, **Enrique de la Madrid Cordero**.- Rúbrica.

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	UBICACIÓN	1	Domicilio señalizado claramente, por lo menos un anuncio en la entrada principal del establecimiento o anuncio en la fachada	6	6
				Acceso en avenida, boulevard o calle principal	5	23
				Ubicación en un barrio lujoso, casco histórico o avenida amplia y arbolada	6	
				Cuenta con acceso directo a un campo de golf, y/o se encuentra ubicado cerca de un monumento importante, catedral o plaza principal, y/o en el interior de un centro de convenciones o centro financiero, y/o dentro de un balneario vacacional y/o al lado de una terminal de transporte aéreo o de autobuses	6	
				Cuenta con acceso directo a recursos naturales, por ejemplo: playa, manantiales, cascadas, lagos, borbotones, etc.	6	
RECEPCIÓN	PERSONAL	HORARIO EN RECEPCIÓN	2	Menos de 14 horas	2	15
				Más de 14 y hasta 18 horas	5	
				Más de 18 y menos de 24 horas	10	
				24 horas	15	
RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN	ATENCIÓN EN RECEPCIÓN	3	Se cuenta con un espacio destinado especialmente para la recepción de los huéspedes, en éste debe haber mostrador o escritorio para recibirlos y espacio suficiente para que puedan ser atendidos (incluso web check in)	5	5
				Generalmente no es necesario esperar más de 10 minutos antes de ser recibido	3	10
				Ágil, nunca es necesario esperar más de 5 minutos antes de ser recibido	7	
				Casi inmediata, no hay que esperar más de 2 minutos antes de ser recibido	10	
RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN	IDIOMAS	4	Español	2	20
				Al menos 8 horas al día hay personal bilingüe (inglés nivel básico, español)	4	
				Persona bilingüe que pueda atender (español, inglés nivel básico) 16 horas al día	8	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
				Personal bilingüe (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día	12	
				Personal bilingüe (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día y al menos 8 horas al día alguien que hable un idioma adicional	16	
				Personal multilingüe (español, inglés y 1 idioma adicional nivel básico) las 24 horas del día	20	
RECEPCIÓN	PERSONAL	COMPLEMENTARIOS	5	Servicio de guardado de equipaje posterior al check out o abandono del hotel	2	10
				El personal de recepción se encuentra debidamente identificado	1	
				Recepción recibe recados y paquetes si el huésped así lo solicita	2	
				Un botones acompaña al huésped a su habitación y porta su equipaje	1	
				Servicio 24 horas para atender cualquier duda o necesidad de los huéspedes	2	
				Caja fuerte Central	1	
				Teléfono para uso de los huéspedes	1	
HABITACIÓN Y BAÑO	AMBIENTE	ELECTRICIDAD E ILUMINACIÓN EN LA HABITACIÓN	6	Nivel de iluminación aceptable en la habitación para lectura de un documento	4	25
				Al menos 2 enchufes disponibles para conectar equipo eléctrico o electrónico del huésped, adicionales de los que ya están ocupados por la cafetera, lámpara de mesa, televisión y otros aparatos eléctricos.	2	
				Cuenta con 4 o más enchufes disponibles y accesibles (libre de obstáculos) distribuidos en al menos 3 lugares de la habitación para conectar equipo eléctrico o electrónico del huésped adicionales de los que ya están ocupados por la lámpara de mesa, televisión y otros aparatos eléctricos.	3	
				Lámparas en buróes o mesas de noche o luz de lectura individual en caso de habitaciones dobles o triples	4	
				Interruptor tipo escalera en el acceso y/o cabecera de la cama	4	
				Cortinas o similar traslúcida	4	
				Cortinas o similar para obscurecer la habitación	4	
HABITACIÓN Y BAÑO	AMBIENTE	VENTILACIÓN E ILUMINACIÓN NATURAL	7	El 100% de las habitaciones tiene acceso directo a una fuente de ventilación natural o artificial	5	5
				Menos del 40% de las habitaciones tienen ventilación y luz natural	1	15
				Al menos el 40% de las habitaciones tienen ventilación y luz natural	4	
				Al menos el 90% de las habitaciones tienen ventilación natural	7	
				Más del 90% de las habitaciones tienen ventilación natural	10	
				El 100% de las habitaciones tienen sistemas de acondicionamiento	15	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN	8	El baño cuenta con vanity (espacio para colocar artículos de higiene personal)	2	34
				Suministro de jabón y shampoo todos los días según consumo del huésped	2	
				Suministro de hasta 3 amenidades adicionales a shampoo y jabón (por ejemplo: kit dental, jabón líquido para bañera, costurero, entre otros)	2	
				Suministro de 6 amenidades adicionales (por ejemplo: kit dental, jabón líquido para bañera, costurero, entre otros)	2	
				Cambio de sábanas, toallas, tapete de baño y fundas de almohadas a petición del huésped	4	
				Habitaciones separadas para fumadores y no fumadores u hotel para no fumadores	3	
				El agua de la regadera alcanza una temperatura de 38° C, el agua sale con alta presión	4	
				Se cuenta con equipo hidroneumático para asegurar la presión del agua	4	
				Suministros en cortesía o a la venta de: peine, rastrillo, pasta dental, cepillo dental y crema de afeitar entre otros	3	
				Suministro de al menos una toalla corporal por huésped, 1 toalla de manos y 1 tapete de piso de baño por habitación sin necesidad de solicitarlos	4	
				Servicio de botellas de agua de cortesía en la habitación	4	
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	TAMAÑO Y VISTA ESCÉNICA DE LAS HABITACIONES	9	Al menos $14m^2$, baño incluido (caben justas 2 camas individuales)	2	2
				Menos de 16m2	4	28
				De $16m^2$ a $20m^2$ (caben justas 2 camas matrimoniales)	8	
				De $20m^2$ a $24m^2$ (caben 2 camas matrimoniales y una pequeña sala)	12	
				De $24m^2$ a $30m^2$ (caben 2 camas Queen, un sillón y un escritorio)	17	
				De $30m^2$ a $40m^2$ (caben 2 camas Queen, una sala y un escritorio), espacios amplios	22	
				Mayor a $40m^2$ (caben 2 camas King, una sala, un escritorio y una cocineta), espacios muy amplios	28	
				Menos del 50% de las habitaciones cuentan con vista escénica a una plaza o jardín, monumento, avenida u otro paraje urbano, histórico o natural	2	14
				Al menos 50% de las habitaciones y al menos un área pública cuenta con vista escénica a una plaza, jardín, monumento, lujosa avenida, lago, campo de golf, mar, montaña u otro paraje urbano, histórico o natural	7	
				Más del 90% de las habitaciones y al menos dos áreas públicas cuentan con vista escénica a una plaza, jardín, monumento, lujosa avenida, lago, campo de golf, mar, montaña u otro paraje urbano, histórico o natural	14	
				El hotel cuenta con piso o sección ejecutiva con habitaciones de características superiores, una sala de descanso con amenidades, con o sin recepción independiente, éstas independientes de las suites	6	6

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	CALIDAD Y ACABADOS	10	Muebles de baños no incrustados, no despostillados ni cuarteados. Accesorios íntegros (no rotos), llaves y desagües que funcionen adecuadamente y no muestren el cobre bajo el niquelado	2	5
				Baño completo en el 100% de las habitaciones	3	
				El baño tiene piezas de diferentes materiales, losetas o azulejos; tiene faltantes, están muy desgastados o rotos	0	15
				Acabados en baños simples, loseta cerámica o azulejos en áreas húmedas	5	
				Loseta cerámica, pisos de porcelanato o materiales similares	8	
				Acabados de lujo en baños, cubiertas de mármol o granito u otro material de excelente calidad, mármol en pisos y áreas húmedas	12	
				Acabados de lujo excepcional en baños, cubiertas de mármol o granito y puertas de cristal templado flotado, accesorios de baño y muebles de alta sofisticación o antigüedades: azulejo mexicano pintado a mano	15	
				Las habitaciones tienen pisos desnivelados, losetas/ pisos de diferentes materiales, hay materiales quebrados	0	15
				Pisos de loseta vinílica uniformemente asentados y no desgastados	3	
				Acabados en la habitación con pisos de duela laminada uniformemente asentados, loseta cerámica sin piezas rotas ni despostilladas, alfombras limpias y sin rasgaduras	7	
				Acabados de lujo en habitaciones, pisos de madera de al menos 8 mm de espesor, mármol o alfombras sin rasgaduras y limpias	11	
				Acabados de lujo excepcional en habitaciones, pisos de maderas finas o placa de mármol, alfombras diseñadas para el concepto de las habitaciones y pisos del hotel, muebles de alta sofisticación o antigüedades: azulejo mexicano pintado a mano	15	
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	EQUIPAMIENTO Y TELECOMUNICACIONES	11	No hay secadora a disposición de los huéspedes	0	4
				Secadora a petición en recepción	2	
				Secadora en la habitación	4	
				Rollo de papel de baño reserva	1	41
				Pañuelos Faciales	1	
				Espejo en la zona del lavabo del baño	1	
				Espejo de cuerpo completo	2	
				Espejo de aumento iluminado en el baño	2	
				Espacio independiente destinado para maletas o artefacto portaequipaje	2	
				Teléfono en la habitación con acceso interno y llamadas externas	2	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
				Contestadora en el teléfono de la habitación	1	
				Caja fuerte en las habitaciones	4	
				Llave de seguridad electrónica en las puertas de acceso a la habitación	8	
				Activación de luces y aire acondicionado mediante la tarjeta de acceso a la habitación	4	
				Acceso a internet inalámbrico en habitaciones	7	
				Acceso a conexión de red alámbrica y segura en habitaciones	1	
				Reproductor de CD, DVD player, dock para iPod, reproductor multimedia o algún otro	2	
				Clóset o armario con al menos 6 ganchos	1	
				Albornoz (bata de tela de toalla que se utiliza para secarse después del baño o ducha)	2	
				No hay plancha ni burro a disposición de los huéspedes	0	4
				Plancha y burro a petición en recepción	2	
				Plancha y burro en la habitación	4	
				Escritorio o mesa de trabajo en la habitación con mínimo dos conexiones eléctricas	3	15
				Silla de trabajo	3	
				Cajonera	2	
				Servibar (pequeño refrigerador)	3	
				En cortesía o a la venta, servicio de refrescos y botanas empaquetadas en la habitación	2	
				Cafetera con accesorios y tazas en la habitación	2	
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	SERVICIO Y APARATO DE TV	12	Sala de televisión en las áreas comunes si no hay TV en la habitación	3	15
				TV de cualquier dimensión o pantalla plana de hasta 29"	5	
				Pantalla plana de 30" a 49"	10	
				Pantalla plana de 50" o más	15	
				Servicio de canales de TV local	2	10
				Servicio básico de cable o satelital y canales locales (11 hasta 39 canales de TV en total)	5	
				Servicio extenso de cable o satelital y canales locales (40 o más canales de TV)	10	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	CONFORT DEL MOBILIARIO	13	Disponibilidad de al menos 2 tipos de almohadas, suaves y firmes, adecuadamente identificadas para el huésped	9	17
				Sofá, reposet o sillones al interior de la habitación	8	
HABITACIÓN Y BAÑO	OTROS HUÉSPEDES	RUIDO EN HABITACIÓN	14	Las ventanas sellan el paso del aire, las puertas cierran de manera adecuada (no hay que forzarlas para que cierren y no quedan rendijas por las que pase la luz o el aire)	3	3
				Cancelería en malas condiciones	0	7
				Cancelería de vidrio doble (dúo window o similar) en avenidas con alto tráfico o zonas ruidosas o cancelería sencilla bien sellada, en buenas condiciones en vistas interiores o jardines y zonas no ruidosas	3	
				Cancelería de cierre hermético y materiales aislantes acústicos entre los vidrios	7	
				Materiales aislantes en muros y plafones, no permiten el paso de ruido entre habitaciones contiguas o hacia el piso inferior (documentado)	4	8
				Puertas dobles o con materiales aislantes de ruido en su interior	4	
COMUNICACIÓN		GUIAS DE SERVICIOS E INFORMACIÓN	15	Se informa al cliente en las guías de servicios el número o forma de comunicarse para atender cualquier requerimiento	1	10
				Se cuenta con mapas locales e información de puntos de interés (producidos por terceros)	1	
				Guía para el turista en habitaciones con información de los servicios del hotel (en español)	2	
				Guía para el turista en habitaciones con información de los servicios del hotel (en inglés)	2	
				Guía de información turística producida por el mismo establecimiento de hospedaje con mapas que identifiquen al hotel y los atractivos que se encuentran a su alrededor en la ciudad o región	2	
				Guía de canales de TV	2	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	VARIEDAD DE OCASIONES EN QUE SE OFRECE EL SERVICIO	16	Se ofrece servicio interno o externo de desayuno	7	18
				Se ofrece servicio interno o externo de comida y cena	7	
				Los restaurantes internos o externos están abiertos y dan servicio al menos 14 horas al día	4	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAL	MESEROS	17	Los meseros o personal de apoyo en el servicio de alimentos están debidamente uniformados, pulcros y pasan por un proceso de lavado y desinfección previo a su servicio	5	5
				No hay servicio de meseros	0	12
				Autoservicio, el personal del hotel asiste a los huéspedes en el horario de desayuno	3	
				Meseros disponibles para los 3 alimentos, al menos 1 mesero por cada 16 comensales	8	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
				Meseros disponibles para los 3 alimentos, al menos 1 mesero por cada 8 comensales, atención personalizada.	12	
				Cuenta con manuales de procedimientos para brindar atención y servicio al comensal	4	8
				Los puestos en el restaurante están organizados, se cuenta con Capitán y/o Gerente de alimentos y bebidas	4	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAL	ROOM SERVICE	18	No hay room service ni apoyo para conseguir alimentos de establecimientos cercanos al inmueble	0	18
				Apoyo para adquirir alimentos con entrega en la habitación en establecimientos cercanos al hotel	4	
				Room service interno o externo 8 a 15 horas al día	8	
				Room service interno o externo más de 15 horas al día	12	
				Room service interno o externo las 24 horas	18	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	ESTANDARES EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	19	No hay personal destinado a brindar servicio de alimentos preparados	0	12
				Alimentos preparados en el establecimiento por un cocinero	4	
				Alimentos preparados en el establecimiento por un profesional técnico con estudios culinarios a nivel diplomado en alguna institución especialista en el ramo	8	
				Alimentos preparados en el establecimiento, cocina dirigida por un Chef titulado en alguna institución especialista en el ramo	12	
				Se cuenta con estándares documentados para el manejo, conservación y presentación de los alimentos	5	30
				Se cuenta con proveedores certificados de materias primas, manuales o estándares que indican las características que deben de cumplir los proveedores	5	
				Se cuenta con Distintivo “H" vigente	20	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	VARIEDAD DE ALIMENTOS	20	No hay servicio de alimentos	0	23
				Fruta, pan, 2 platos fuertes y al menos 3 tipos de bebidas para los hoteles que sólo ofrecen desayuno	4	
				Cocina regional a la carta y/o buffet, incluye entradas, sopas, platos fuertes y postres	8	
				Para comidas y cenas, 2 entradas, 3 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 4 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 2 postres a la carta o buffet/desayuno a la carta o buffet	12	
				Para comidas y cenas, 3 entradas, 5 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 6 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 3 postres a la carta o buffet/desayuno a la carta o buffet	16	
				Para comidas y cenas 4 entradas, 6 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 8 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 5 postres a la carta o buffet/desayuno a la carta o buffet	23	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	ARQUITECTURA	21	Los accesos, escaleras y pasillos se encuentran en buenas condiciones para ser transitados (sin obstáculos temporales o permanentes, sin agujeros en los pavimentos, sin cables, etc.)	5	5
				Techos menores a 2m, losas inclinadas, altura de puertas menor a 1.80	0	55
				Básico, diseño arquitectónico con uso de materiales tradicionales (yeso en paredes, azulejo)	10	
				Medio (espacios a doble altura, uso de madera y piedra como elementos decorativos)	15	
				Lujo. Uso de doble o triple altura en recepción y otras áreas principales. Amplios ventanales con vista a parajes naturales, patios o jardines internos o hacia avenidas; uso de doble altura en recepción y otras áreas principales	40	
				Arquitectura excepcional. Estilo arquitectónico propio (obra original); proyecto arquitectónico y proyecto de interiores; concepto arquitectónico suscrito por el arquitecto; currículum del autor; plano de obra con acabados indicando materiales y colores a usar; se dispone de plano de iluminación indicando tipo de luminarias; edificios históricos con proyecto de conservación	55	
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	LIMPIEZA Y FUMIGACIÓN	22	No hay fumigación programada, no hay evidencias o registros periódicos de fumigación	0	10
				Fumigación general al menos una vez cada trimestre o semestre	5	
				Fumigación general de manera mensual o bimestral	10	
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE	23	Se tienen convenios con empresas o profesionales para realizar de manera inmediata cualquier avería que pudiera dañar el inmueble o causar una emergencia	1	1
				Inmueble con personal de mantenimiento eventual o sin personal de mantenimiento contratado	2	10
				1 Turno de mantenimiento, 8 horas diarias	4	
				2 Turnos de mantenimiento, 16 horas diarias	8	
				Servicios de mantenimiento interno o externo las 24 horas	10	
				Inmueble en malas condiciones de conservación, mantenimiento insuficiente, se aprecian instalaciones eléctricas y cableado en diferentes áreas, cuarteaduras en las paredes, losetas rotas en los pasillos, alfombras rasgadas, rasgaduras prominentes en acabados de madera	0	18
				Buen estado de conservación, existen algunos desperfectos, no se encuentran grandes manchas en las paredes, cuarteaduras ni daños prominentes, las alfombras no están rasgadas	9	
				Excelente estado de conservación, no se encuentra algún desperfecto en aplanados, en pintura, en pisos, tapices o alfombra salvo lo que está siendo reparado actualmente	18	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	PLANTAS, ÁREAS VERDES Y JARDINES	24	No cuenta con áreas verdes	0	10
				Macetas y arreglos de plantas y flores en las áreas generales	5	
				Pequeñas áreas verdes (4 m2) y/o jardineras en los accesos e interior del o los edificios (que formen parte del inmueble, no macetas)	5	
				No hay jardines exteriores como parte del inmueble	0	20
				Jardines y áreas verdes en los alrededores del o los edificios (Al menos 4 m2 de área verde por habitación con un mínimo de 150 m2 totales)	10	
				Extensas áreas verdes, arquitectura de jardines que integra la vegetación con fuentes, cascadas, veredas y esculturas (Al menos 20 m2 de área verde por habitación con un mínimo de 1000 m2 totales)	20	
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	PRODUCTO	ESTACIONAMIENTO	25	El inmueble no tiene estacionamiento ni cuenta con alianzas con otros establecimientos	0	10
				Servicio de estacionamiento en un predio que no forma parte del hotel o el número de cajones es al menos el 40% del número de habitaciones	3	
				El número de cajones es mayor del 41% y menor al 80% del número de habitaciones	7	
				El número de cajones es mayor al 80% del número de habitaciones	10	
				Carriles de entrada y salida independientes y bahía automotriz para carga y descarga de equipaje cercana recepción	3	8
				Bahía automotriz para autobuses	2	
				Control de entrada y salida en estacionamiento	3	
SERVICIOS	PRODUCTO	ELEVADORES	26	El establecimiento no cuenta con elevadores	0	8
				Al menos un elevador si el inmueble cuenta con 4 o más plantas (incluyendo PB y sótanos)	2	
				Elevadores operando normalmente	1	
				Elevadores panorámicos	3	
				Acceso seguro a pisos a través de la tarjeta de apertura de la habitación	2	
ÁREAS PÚBLICAS	AMBIENTE	SISTEMA DE ILUMINACIÓN	27	Iluminación adecuada en las áreas comunes del hotel (se considerará adecuado aquel nivel de iluminación que permita leer un documento sin necesidad de forzar la visión)	5	5
				Inmuebles oscuros y sin la iluminación necesaria para leer un documento sin importar la calidad de lujo de luminarias o sistemas de iluminación	0	15
				Luminarias básicas para permitir la lectura de un documento en las habitaciones y áreas comunes (interiores) del inmueble	4	
				Sistema de iluminación en espacios como jardines, fuentes y espejos de agua, luminarias artísticas o de calidad excepcional, fachadas iluminadas	15	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	RESTAURANTES	28	No hay restaurantes	0	25
				Salón comedor para el desayuno	5	
				1 restaurante completo dedicado exclusivamente a esa función o convenio con algún restaurante cercano al hotel	10	
				2 restaurantes, al menos 1 con barra de Buffet y/o al menos 1 de éstos con servicio a la carta	15	
				3 o más restaurantes, al menos 1 de éstos con barra de Buffet y/o al menos uno de éstos de especialidades o alta cocina regional	25	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	BAR	29	No cuenta con bar	0	20
				El restaurante funciona también como bar	5	
				Hay un área destinada para dar servicio de bar (ya sea en el lobby-recepción o en un área específica)	10	
				Bar amenizado con música de fondo	15	
				Bar amenizado con música en vivo y/o show	20	
				Discoteca como parte de las instalaciones del hotel	5	5
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	PISCINA	30	En caso de tener piscina, ésta contará con limpieza diaria, mantenimiento y aplicación de químicos	5	15
				Jacuzzi climatizado en el área de la piscina	5	
				Piscina climatizada	5	
				No tiene Piscina	0	20
				Piscina menor a 40 m3 de capacidad	5	
				Piscina con capacidad entre 40 y hasta 100 m3	10	
				Piscina con capacidad entre 100 y hasta 200 m3	15	
				1 o varias piscinas que en conjunto tengan más de 200 m3 de capacidad	20	
CONTROL DE TEMPERATURA	AMBIENTE	REFRIGERACIÓN	31	Equipo de refrigeración o ventilación funcional y en condiciones de operación	5	5
				No se cuenta con ventiladores ni clima controlado en ninguna parte del inmueble	0	20
				Ventiladores de pedestal en la habitación y/o a petición en recepción	4	
				Ventiladores de techo en habitaciones y áreas comunes	8	
				Refrigeración en áreas comunes y habitaciones controlado de manera central	12	
				Refrigeración automatizada en áreas comunes y personalizadas en las habitaciones (equipos de ventana)	16	
				Refrigeración automatizada en áreas comunes y personalizadas en las habitaciones (equipos mini Split o manejadores centrales de AC)	20	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
CONTROL DE TEMPERATURA	AMBIENTE	CALEFACCIÓN	32	Equipo de calefacción funcional y en condiciones de operación	3	3
				No se cuenta con calefacción en ninguna parte del inmueble	0	12
				Calefacción en áreas comunes	3	
				Calefacción en áreas comunes y calentones a petición en recepción	6	
				Calefacción en áreas comunes y habitaciones, controlado de manera central	9	
				Calefacción automatizada en áreas comunes y personalizadas en las habitaciones	12	
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	MOBILIARIO	33	Mobiliario en áreas comunes para estancia del huésped	4	4
				Muebles rotos	0	12
				Muebles sencillos en áreas comunes	4	
				De formas artísticas en materiales como maderas y piedras como cantera, ónix, elaborados especialmente para el inmueble	12	
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	GIMNASIO	34	El inmueble no cuenta con gimnasio	0	
				De haberlas, los equipos e instalaciones deben estar en funcionamiento, contar con servicio de mantenimiento y estar en buenas condiciones para su adecuada operación	4	4
				Instalaciones básicas, equipos sencillos para hacer ejercicios de cardio y de fuerza, al menos 3 aparatos, o convenio con algún gimnasio cercano a las instalaciones del hotel	4	10
				Instalaciones medias, al menos 8 equipos de buena calidad para hacer ejercicios de cardio y fuerza	8	
				Gimnasio completo, al menos 12 equipos de buena calidad para hacer ejercicios de cardio y fuerza	10	
				Servicio de instructores o monitores interno o externo al menos 8 horas	2	6
				Gimnasio abierto las 24 horas del día	4	
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	35	No tiene canchas deportivas	0	15
				1 ó 2 actividades deportivas diferentes por ejemplo: canchas de tenis, fútbol, básquetbol u otras; equipo para actividades acuáticas (kayak, ski, jet ski, vela u otros); actividades ecuestres, etc., o acceso a algún club deportivo cercano a las instalaciones del hotel	5	
				3 ó 4 actividades deportivas diferentes por ejemplo: canchas de tenis, fútbol, básquetbol u otras; equipo para actividades acuáticas (kayak, ski, jet ski, vela u otros); actividades ecuestres, etc.	10	
				5 o más actividades deportivas diferentes por ejemplo: canchas de tenis, fútbol, básquetbol u otras; equipo para actividades acuáticas (kayak, ski, jet ski, vela u otros); actividades ecuestres, etc.	15	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
				No hay campo de golf ni convenios para el uso de este tipo de instalaciones	0	15
				Acceso a campos de golf en convenios con el hotel	5	
				Campo de golf como parte de las instalaciones del hotel	15	
SERVICIOS	PRODUCTO	ACTIVIDADES RECREATIVAS	36	Espacio o salón con al menos 3 actividades recreativas diferentes por ejemplo: mesas de billar, ping pong, juegos de mesa, juegos de dardos, etc.	5	15
				Kids Club (actividades recreativas especiales para niños)	5	
				Shows nocturnos realizados por los animadores contratados por el hotel	5	
SERVICIOS	PRODUCTO	SALAS DE JUNTAS Y CENTRO DE NEGOCIOS	37	De contar con el servicio, se tienen mesas y materiales de apoyo audiovisual en operación	2	2
				El inmueble no cuenta con salas de juntas y/o salones para eventos o reuniones	0	13
				1 ó 2 salas de juntas con capacidad mínima de 8 personas	5	
				3 a 5 salas de juntas con capacidad mínima de 8 personas	10	
				6 o más salas de juntas con capacidad mínima de 8 personas	13	
				Centro de negocios con al menos 2 computadoras, internet e impresora	5	5
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	PRODUCTO	ESPACIOS ABIERTOS ACONDICIONABLES PARA EVENTOS O REUNIONES	38	El hotel no cuenta con espacios abiertos que se pueden acondicionar, por ejemplo: montaje de carpas en patios centrales, jardines, kioscos, eventos a pie de playa	0	20
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 100m2 a 300 m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	4	
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 300 a 600 m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	8	
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 600 a 1000 m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	12	
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 1000 a 2000m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	16	
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen más de 2000m2	20	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
SERVICIOS	PRODUCTO	SERVICIO DE BANQUETES	39	No hay servicio de banquetes	0	20
				Banquetes para grupos de 20 a 50 personas (por el hotel o con proveedor externo)	5	
				Banquetes para grupos de 51 a 200 personas (por el hotel o con proveedor externo)	10	
				Banquetes para grupos hasta 201 a 500 personas (por el hotel o con proveedor externo)	15	
				Banquetes para grupos incluso mayores de 500 personas (por el hotel o con proveedor externo)	20	
SERVICIOS	PRODUCTO	SERVICIO DE MASAJES RESORT/HOTEL SPA	40	El inmueble no cuenta con servicio de masajes ni SPA	0	20
				Se cuenta con servicio de masajes en la alberca, habitación o en algún lugar especialmente diseñado para tal fin o a través de un establecimiento cercano al hotel	3	
				Se cuenta con un área especial para servicio de masajes y tratamientos corporales y faciales	4	
				Cuenta con sauna, vapor y/o temazcal	3	
				Cuenta con sistemas de hidromasajes, cascadas de agua	4	
				Área nutricional validada por un nutriólogo profesional	2	
				Se ostenta el sello de distinción otorgado por un organismo reconocido a nivel nacional y/o internacional y se asegura el auténtico desarrollo del concepto	4	
RECEPCIÓN	PERSONAL	CONCIERGE	41	No hay servicio de concierge	0	15
				La recepción es el área encargada de proporcionar este servicio	5	
				Persona especialista y con experiencia en el ramo, conoce la zona y los alrededores del inmueble, da recomendaciones, cumple necesidades personales y específicas de los clientes, realiza reservaciones para eventos, habla al menos 2 idiomas, español e inglés	10	
				Persona especialista y con experiencia en el ramo, conoce la zona y los alrededores del inmueble, da recomendaciones, cumple necesidades personales y específicas de los clientes, realiza reservaciones para eventos, habla al menos 3 idiomas, español, inglés y un idioma adicional	15	
				Área de concierge independiente a la recepción	5	5

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
SERVICIOS	PRODUCTO	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ESPECIALIZADOS	42	Lavandería de autoservicio como parte de las instalaciones del inmueble	2	48
				Lavandería y/o tintorería (directo en el hotel o servicio en tintorerías en convenio con el hotel o autoservicio)	2	
				Sastrería (directo en el hotel o servicio en sastrerías en convenio)	1	
				Servicio de lustrado de zapatos o kit de lustrado a petición del huésped en cortesía	1	
				Puesto de revistas y periódicos o periódicos para lectura en recepción	2	
				Facilitar el directorio de farmacias cercanas y/o servicio de entrega a domicilio.	2	
				Facilitar un directorio de médicos, servicios de emergencia y hospitales para la libre elección del huésped.	2	
				Consultorio médico en las instalaciones del inmueble	3	
				Servicio secretarial en caso de solicitud del huésped	2	
				Asistencia informática	2	
				Página web propia con información y fotos del hotel	3	
				Servicio de reservas online (propio o a través de terceros tipo Best Day, Expedia, Tripadvisor o similares)	2	
				Tienda de flores y/o regalos y/o artesanías	2	
				Estética o prestación del servicio a través de terceros en convenio con el hotel para prestar el servicio en las habitaciones	2	
				Pagos con tarjeta de crédito	1	
				Se aceptan pagos en otras monedas diferentes al peso mexicano	1	
				Cajero automático (ATM)	2	
				Convenio con Agencia de viajes y tours en la ciudad o región	2	
				Convenio para viajes turísticos en la ciudad	1	
				Cuenta con máquinas auto expendedoras de alimentos y bebidas funcionando de manera adecuada y/o productos empaquetados en la habitación	5	
				Al menos 5 productos de bebidas y 8 de alimentos en las máquinas expendedoras y/o en la habitación en buenas condiciones de conservación, temperatura y sin que haya pasado su fecha de caducidad	5	
				Servicio de Valet Parking opcional	3	
				No hay convenios para renta de autos	0	2
				Convenios con entrega del auto en el hotel o información acerca de los servicios en recepción	1	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
				Arrendadora de autos en el hotel	2	
				Niñera (cuidado de niños mientras los adultos realizan actividades de trabajo, ocio u otra actividad personal)	2	5
				Cunas a petición de los huéspedes	2	
				Máquina fabricadora de hielos en cada piso o prestación del servicio a petición del huésped	1	
				No hay convenios para solicitud de servicio de taxi	0	4
				Convenios con sitios de taxis desde el hotel	2	
				Sitio de taxis en la puerta del hotel	4	
				El inmueble no permite animales	0	4
				Existen jaulas para dar pensión a animales de los huéspedes	2	
				El inmueble tiene habitaciones especiales donde se permiten huéspedes y animales	4	
SERVICIOS	OTROS HUÉSPEDES	ANIMADORES	43	De contar con este servicio, el personal realiza dinámicas y hace participar a los huéspedes	2	2
				El inmueble no tiene personal destinado para este fin	0	13
				Personal multifuncional que organiza actividades recreativas y deportivas	4	
				Personal interno o externo dedicado a la animación, 8 horas diarias	10	
				Personal interno o externo dedicado a la animación los fines de semana	8	
				Personal interno o externo bilingüe (español, inglés) dedicado a la animación. Al menos 12 horas diarias, especializados por función	13	
COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN	ATENCIÓN A QUEJAS Y PROGRAMAS DE LEALTAD	44	En las áreas comunes a través de un buzón de quejas o sugerencias o directamente con recepción o gerencia del establecimiento	5	20
				Existe una persona o equipo a cargo del seguimiento de quejas, siempre se da alguna respuesta al huésped al respecto de su queja	10	
				Sistema de Gestión de Quejas, procesos estandarizados y sistema de evaluación del servicio por parte del cliente	15	
				Sistema de Gestión de Quejas a través de medios electrónicos (internet o sistema en la recepción del hotel), evaluación de clientes, el huésped siempre recibe una respuesta concreta a cada una de sus quejas.	20	
				No se cuenta con programas de fidelidad o lealtad	0	15
				Se cuenta con programa de fidelidad que permiten convertir las estancias y consumos en noches de hospedaje y beneficios en programas afiliados, o programas de descuentos a clientes frecuentes	5	
				El programa de fidelidad o lealtad está activo en al menos 10 hoteles de la misma cadena o de cadenas afiliadas	10	
				El programa de fidelidad o lealtad está activo en al menos 30 hoteles de la misma cadena o cadenas afiliadas	15	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
SERVICIOS	MEDIO AMBIENTE	SUSTENTABILIDAD	45	Uso eficiente de energía eléctrica, el hotel cuenta con iluminación LED, lámparas ahorradoras y/o generadores de energía eléctrica sustentable tales que le permiten ahorros de al menos un 25% del consumo medio por categoría y región por habitación en el sector	5	60
				El hotel cuenta con programas documentados de uso eficiente del agua	5	
				Uso eficiente del gas, el hotel cuenta con calentadores de agua solares y/o sistemas para el incremento de la eficiencia en el uso de energía tales que le permiten ahorros en el consumo de gas de al menos un 25% del consumo medio por categoría y región por habitación en el sector	5	
				Selección de proveedores con criterios ambientales para las amenidades del baño	2	
				Medidas permanentes para aumentar la conciencia de los huéspedes y Programas de separación y reciclaje de basura	3	
				Cuenta con Distintivo “S” Sustentabilidad vigente	20	
				Cuenta con distintivos nacionales vigentes, diferentes al Distintivo “S”, tales como: Distintivo ambiental UNAM, Certificado de Calidad Ambiental Turística, Hotel Hidro Sustentable, entre otros.	5	
				Cuenta con distintivos internacionales vigentes tales como: LEED, Biosphere Tourism, EDGE, Green Key, entre otros.	15	
SERVICIOS	HUÉSPEDES	ACCESIBILIDAD	46	No hay habitaciones adaptadas para personas con discapacidad	0	16
				El inmueble tiene al menos 1 habitación adaptada y adecuada para personas con discapacidad	8	
				El inmueble tiene al menos 5% de sus habitaciones adaptadas y adecuadas para personas con discapacidad, de ser posible abarcando diferentes tipos de habitación	16	
				El inmueble cuenta con acceso adaptado para discapacitados desde la entrada y desde el estacionamiento hasta las habitaciones especiales (rampas, elevadores y pasillos en los cuales se pueda transitar en una silla de ruedas sin ayuda de otra persona)	3	14
				El inmueble cuenta con acceso adaptado para discapacitados desde la entrada y desde el estacionamiento hasta restaurantes, baños en áreas comunes y salones de conferencias (rampas, elevadores y pasillos en los cuales se pueda transitar en una silla de ruedas sin ayuda de otra persona)	3	
				Los baños de la habitación de discapacitados y de las áreas comunes son de dimensiones suficientes para ingresar con una silla de ruedas y cuentan con barras de apoyo	2	
				El clóset y el lavabo de la habitación de discapacitados han sido modificados para que puedan ser utilizados estando sentado en una silla de ruedas	2	

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MAXIMA
				El espejo de la habitación de discapacitados está inclinado para que las personas con alguna discapacidad puedan verse y/o espejo de cuerpo completo en el baño	1	
				1% de lugares de estacionamiento destinados para personas con discapacidad adecuadamente señalizados	2	
				El inmueble cuenta con tecnologías de asistencia y/o señalamientos táctiles, visuales y/o auditivos	1	
COMUNICACIÓN	PERSONAL	CAPACITACIÓN	47	No hay capacitación formal, los empleados son capacitados a través de la experiencia en el inmueble	0	15
				Se capacita al menos el 50% de la plantilla fija y eventual de forma anual, se ofrecen cursos, talleres, seminarios y se lleva un registro de la capacitación	5	
				Se capacita a más del 80% de la plantilla fija y eventual de forma anual, se ofrecen cursos, talleres, seminarios y se lleva un registro de la capacitación	10	
				Se capacita al 100% de la plantilla fija y eventual de forma anual, se ofrecen cursos, talleres, seminarios y se lleva un registro de la capacitación	15	
				Distintivo “M” Moderniza vigente	20	30
				Se cuenta con manuales de capacitación y perfiles de puesto para los puestos clave del hotel: recepcionista, camarista, mesero, botones y telefonista con antigüedad o última revisión menor a 2 años	10	
SERVICIOS	PRODUCTO	SALONES DE EVENTOS	48	Cuenta con salones para la realización de eventos	3	3
				El inmueble no cuenta con salas de juntas y/o salones para eventos o reuniones	0	15
				1 ó 2 salones de eventos con capacidad mínima de 40 personas	5	
				3 a 5 salones de eventos con capacidad mínima de 40 personas	10	
				6 o más salones de eventos con capacidad mínima de 40 personas	15	
COMUNICACIÓN	REGULATORIOS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	49	No tiene firmado e implementado el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo	0	40
				Tiene firmado e implementado el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo	40	