

PARTICULARIDADES DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

¿Qué es el Sistema de Clasificación Hotelera?

Es una herramienta metodológica sustentada en un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo (SECTUR), que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, conocer la situación de sus instalaciones y servicios ofrecidos, así como identificar áreas de oportunidad, mediante una categoría representada por estrellas; partiendo de una estrella y hasta el nivel máximo representado por 5.

¿Cuál es el fundamento jurídico del Sistema de Clasificación Hotelera?

La Ley General de Turismo consigna, en su artículo 4, fracción XII, que la Secretaría de Turismo establecerá la regulación para la clasificación de establecimientos hoteleros y de hospedaje, de cumplimiento obligatorio en toda la República. Asimismo, el artículo 85 del Reglamento de la Ley General de Turismo, define que la Secretaría establecerá un Sistema de Clasificación Hotelera, el cual estará integrado al Registro Nacional de Turismo.

¿Qué sucede si no deseo ostentar alguna categoría?

De acuerdo al numeral octavo de los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje podrá elegir la opción “sin categoría” con la cual tendrá por acreditado el cumplimiento de su obligación, sin la necesidad de realizar el cuestionario que le asignaría las estrellas correspondientes.

¿Qué sucede si me ostento “sin categoría”?

De acuerdo al numeral décimo segundo de los lineamientos, 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; lo anterior por considerar que no cumplen con las características y requisitos exigidos de acuerdo a su clasificación.

¿Qué referentes se tomaron en cuenta para el diseño del Sistema de Clasificación Hotelera?

El diseño del Sistema tiene su origen en el estudio denominado “Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México”, realizado por la SECTUR en colaboración con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, el Instituto de Competitividad Turística, asociaciones y agrupaciones de hoteleros. Dicho estudio consideró las mejores prácticas en sistemas de clasificación de las 10 economías más importantes, según la Organización Mundial de Turismo (OMT), en materia de ingresos turísticos y número de visitantes (Alemania, Brasil, Canadá, China, España, Estado Unidos, Francia, Inglaterra, Italia, Turquía).

Aunado a lo anterior, el Sistema de Clasificación Hotelera se fortaleció a partir de las áreas de oportunidad identificadas mediante la implementación de 178 pruebas piloto realizadas en 13 entidades federativas, así como con el análisis y alineación al estudio denominado “Hotel Classification Systems: Recurrence of Criteria in 4 and 5 Star Hotels” de la OMT, basado en la experiencia de 30 destinos turísticos europeos, entre los que destacan España, Francia, Italia, Polonia, Reino Unido y Suecia; así como de 6 destinos globales: Alemania, Australia, Estados Unidos de América, India, Portugal y Sudáfrica.

¿De qué manera se mantendrá actualizado el modelo del Sistema de Clasificación Hotelera?

La SECTUR revisará por lo menos cada dos años y en conjunto con representantes del sector hotelero, el modelo 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.

¿Cuáles son los principales beneficios del Sistema de Clasificación Hotelera?

Para el turista:

- Certidumbre de la calidad de los servicios y el tipo de infraestructura que tiene el hotel donde estará hospedado.
- Más opciones de selección, pues aún cuando no conociese la plaza, ni los hoteles asentados en ésta, podrá elegir un establecimiento con base en su categoría, que le garantice un estándar de servicio de acuerdo a sus expectativas.
- Información sobre la vocación o tipo de servicio ofrecido por los diversos establecimientos.

Para los hoteles:

- Información para compararse de manera realista con los hoteles que comparten ubicación y grupo meta.
- Claridad en su posición competitiva y el tipo de turista para el cual son la mejor alternativa, lo cual permitirá una mejor cobertura de expectativas y por tanto, una mejor evaluación y recomendación de su servicio.
- Nuevos y mayores incentivos para mejorar su inmueble y su servicio, así como posibilidad de mejorar la categoría con inversiones de rentabilidad garantizada.

¿El trámite del Sistema de Clasificación Hotelera tiene algún costo o genera algún pago de derechos?

No, es totalmente gratuito.

¿Qué mecanismo utilizará la Secretaría de Turismo para difundir la categoría de los establecimientos de hospedaje?

La SECTUR cuenta con una plataforma tecnológica alojada en su portal institucional que facilita a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje realizar su clasificación en línea y provee información de la categoría de todos los establecimientos que realizaron su clasificación. En este sentido, dicha plataforma brinda la posibilidad de que los turistas conozcan, de manera precisa, la ubicación del establecimiento, sus características, los servicios y promociones ofrecidas, así como los principales atributos que lo caracterizan.

¿La categoría obtenida en el Sistema de Clasificación Hotelera determinará las tarifas?

No. Las tarifas serán determinadas libremente por los establecimientos, con base en las condiciones del mercado y atendiendo a las leyes de la oferta y la demanda. En este sentido, la categoría obtenida no limitará la posibilidad de que se establezca la tarifa que el establecimiento considere pertinente, de conformidad con los servicios que se ofrecen.

¿Cuál es el plazo para cumplir con el Sistema de Clasificación Hotelera?

Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje tendrán como plazo un año para autoclasificarse, a partir de la publicación de los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera en el Diario Oficial de la Federación.

¿Qué se requiere para incorporarse al Sistema de Clasificación Hotelera?

Para realizar su autoevaluación en el Sistema de Clasificación Hotelera, los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje deberán estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo.

¿Cuántas preguntas tiene el cuestionario del Sistema de Clasificación Hotelera?

Está integrado por un cuestionario de 49 variables agrupadas en 8 ejes de desempeño.

¿Qué tipo de preguntas integran el cuestionario de autoevaluación?

Las preguntas del cuestionario se caracterizan por ser:

- **Objetivas.-** Son imparciales y excluyen consideraciones y criterios personales o de interpretación subjetiva.
- **Específicas.-** Se refieren a una situación concreta, determinable y asociada a la naturaleza del servicio que se pretende evaluar.
- **Relevantes.-** Contienen características esenciales o significativas para expresar un nivel concreto de cumplimiento.
- **Medibles.-** Cada una de las variables que integran el cuestionario está claramente asociada a un puntaje determinado.

¿Existe asesoría para contestar el cuestionario del Sistema de Clasificación Hotelera?

Sí. La plataforma que administra el Sistema de Clasificación Hotelera cuenta con un video tutorial que guiará a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje durante todo el proceso. Asimismo, la Secretaría de Turismo pone a disposición de todos los interesados, atención personalizada a través de la Dirección del Registro Nacional de Turismo, para cualquier duda o aclaración.

¿Cómo se determina la categoría de los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje?

Cada variable que integra el cuestionario está asociada a un puntaje que al ser totalizado, permitirá determinar la categoría a la que pertenece el establecimiento de hospedaje en cuestión, de conformidad con la siguiente tabla:

Puntuación		Categoría
0	260	1 estrella
261	520	2 estrellas
521	780	3 estrellas
781	1040	4 estrellas
1041	1300	5 estrellas

¿Qué vigencia tiene la categoría otorgada en el Sistema de Clasificación Hotelera?

Dos años contados a partir de la recepción, mediante correo electrónico, de la notificación de su categoría.

¿Es posible re clasificarse previo a la conclusión de la vigencia de la categoría otorgada?

Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje que hayan realizado mejoras en su establecimiento para incrementar su categoría, podrán realizar nuevamente su autoevaluación, en un plazo de 3 meses contados a partir de haber recibido, por correo electrónico, la notificación de su categoría.

¿Qué es un eje de desempeño?

Es una zona o servicio del establecimiento de hospedaje al que se asocian variables del cuestionario de clasificación que permiten evaluar su desarrollo y desempeño. En el cuestionario se identificaron 8 ejes de desempeño: Acceso, exterior y generales; Comunicación; Habitación y baño; Alimentos y bebidas; Recepción; Control de temperatura; Servicios; Áreas públicas.

¿Cómo se define cada uno de los ejes de desempeño mencionados?

- 1. 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.

2. **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.
3. **Habitación y baño:** Son elementos clave en el producto y la propuesta de valor del establecimiento de hospedaje, en el que se evalúa el tamaño, equipamiento y servicios ofrecidos en la habitación y baño.
4. **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 restaurantes propios o en convenio, estándares de inocuidad en la preparación de alimentos y servicios complementarios en máquinas auto expendedoras de alimentos.
5. **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.
6. **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.
7. **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.
8. **Áreas públicas:** Son el conjunto de instalaciones abiertas y disponibles, ente los que se considera el *lobby*, estacionamiento, centro de negocios y baños.

¿Cuántas vocaciones existen y para qué sirven?

Existen 16 vocaciones cuyo objetivo es proporcionarle mayor información al turista sobre los servicios o atributos que ofrece el establecimiento de hospedaje:

1. **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.
2. **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.

3. **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.
4. **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.
5. **Ciudad:** Define 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.
6. **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.
7. **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, buscando la mejor relación calidad-precio y caracterizados por su multifuncionalidad, eficiencia y rapidez en el servicio.
8. **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.
9. **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.
10. **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 centros de negocios, conectividad de voz y datos, transportación gratuita a las terminales de transporte, entre otros.
11. **Playa/Vacaciones:** La vocación de estos hoteles es atender al turista en el tiempo que destina para su recreación y/o descanso. Principalmente se ubican en playas, balnearios, centros recreativos, o bien cuentan con espacios y equipamiento propios para constituirse en atractivos turísticos por sí mismos.

- 12. 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.
- 13. 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, centros de negocio, instalaciones y actividades deportivas o recreativas, *bell boy, room service*, niñera, spa, entre otros.
- 14. 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.
- 15. 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 a una relación altamente favorable en términos de costo-beneficio.
- 16. 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.

¿Es posible elegir más de una vocación?

Sí. El establecimiento de hospedaje podrá elegir todas las vocaciones que considere afines a su modelo de negocio y a los servicios que ofrece.

¿Existe una puntuación diferenciada por tipo de vocación?

No. La puntuación de las preguntas del cuestionario no guarda relación con la vocación o vocaciones que el establecimiento elija; en tal sentido, éste no obtendrá una ponderación diferenciada con base en la vocación.

¿Cómo inicio el cuestionario del Sistema de Clasificación Hotelera?

Se deberá ingresar de manera electrónica al vínculo que la Secretaría disponga para tal efecto en su página web y requisitar la información general del establecimiento, con el objeto de que se le asigne un “usuario” y “contraseña”, mismos que le serán remitidos vía correo electrónico.

¿Qué hacer en caso de no recibir usuario y contraseña?

Se deberá revisar la bandeja de correo electrónico no deseado de la cuenta proporcionada, verificar que los datos registrados en el sistema hayan sido los correctos o, en su caso, comunicarse directamente a las oficinas de la Dirección del Registro Nacional de Turismo.

Una vez iniciado el cuestionario, ¿cuánto tiempo se tiene para terminarlo?

El usuario y contraseña quedan habilitados en tanto no se finalice y envíe el cuestionario a la Secretaría de Turismo, plazo que no deberá ser mayor a un año en el primer ejercicio de clasificación y de dos años en los subsecuentes.

¿Cuánto tiempo se requiere para contestar todo el cuestionario?

Un tiempo aproximado de dos horas, considerando el análisis detenido en cada variable.

¿Es posible guardar el cuestionario y concluirlo posteriormente?

Sí. Es indispensable ir guardando cada una de las respuestas conforme se contesta el cuestionario, utilizando el botón habilitado para dicho fin, mismo que se encuentra al lado de cada pregunta.

Además del cuestionario, ¿existe algún otro requerimiento de información?

Sí. Para otorgar mayor información al turista, es necesario proporcionar evidencia fotográfica del establecimiento de hospedaje, misma que deberá estar en formato JPG y con un tamaño máximo de 1MB.

¿Es posible conocer la puntuación antes de enviar el cuestionario a la Secretaría de Turismo?

Sí. El puntaje y la categoría obtenida se pueden visualizar una vez concluido el cuestionario previo a que éste haya sido enviado a la Secretaría de Turismo; en tal sentido, el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje tendrá la posibilidad de revalorar sus respuestas y, en su caso, realizar las modificaciones que considere necesarias. Asimismo, se podrán hacer mejoras en la infraestructura o servicios ofrecidos, con la finalidad de incrementar la puntuación y correspondiente clasificación, siempre observando los plazos establecidos.

¿Cómo confirmar el envío del cuestionario a la Secretaría de Turismo?

El Sistema de Clasificación Hotelera enviará un mensaje al correo electrónico proporcionado, informando que el cuestionario fue recibido por la Secretaría de Turismo de manera exitosa.

¿Se puede solicitar alguna rectificación cuando existe error en la categoría?

Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje podrán solicitar la rectificación de la categoría obtenida, cuando exista un error o discrepancia entre la información proporcionada por el Sistema de Clasificación Hotelera y la señalada en su Constancia. Para lo anterior, deberán notificar la solicitud de modificación de su categoría, a través del correo electrónico clasificacionhotelera@sectur.gob.mx, indicando el error detectado y la Secretaría deberá, en caso de resultar procedente, corregir la información en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

¿Cómo obtengo la constancia que acredita la categoría?

La Secretaría de Turismo, a través de la Dirección General de Certificación Turística, en un término máximo de 10 días hábiles, enviará mediante correo electrónico la Constancia que ostenta la categoría obtenida por el Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje.

¿Es obligatorio tener la Constancia exhibida en algún punto del establecimiento de hospedaje?

No. Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, de acuerdo a sus intereses, podrán optar por tener a la vista o no la Constancia recibida.

¿Es posible que el Certificado de Registro Nacional de Turismo incluya la categoría obtenida?

En caso de que los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje deseen incorporar a su Certificado de Inscripción al Registro Nacional de Turismo la categoría obtenida, éstos podrán solicitarlo a la Secretaría de Turismo, de acuerdo a los procedimientos del Registro.

¿En qué momento puedo ostentar la categoría obtenida?

Una vez realizado el proceso de clasificación y recibida la constancia que lo acredita, los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje podrán ostentar el número de estrellas obtenido en los mecanismos de promoción que considere pertinente.

¿En qué casos procede la cancelación de la constancia de clasificación hotelera?

1. Por resolución judicial o administrativa competente;
2. Cuando la clasificación obtenida no se encuentre acorde a los servicios ofrecidos;
3. Por no realizar la actualización en el Sistema de Clasificación Hotelera; y
4. Por cierre de actividades.

¿Cuál es el mecanismo de verificación?

La verificación del Sistema de Clasificación Hotelera quedará a cargo de la Secretaría de Turismo y de las Oficinas Estatales de Turismo, instancias que capacitarán y acreditarán a los verificadores que realicen las

visitas. Dichas verificaciones tendrán como finalidad constatar que lo expresado en el cuestionario realizado por los Prestadores de Servicios de Hospedaje, atiende a la realidad de la infraestructura y los servicios que éstos ofrecen.

¿Bajo qué criterios se realizarán las verificaciones?

El Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje, al momento de elegir la respuesta para cada una de las preguntas del cuestionario de clasificación, deberá considerar la situación preponderante del servicio evaluado; es decir, que éste se ofrezca en la mayoría del establecimiento, entendida ésta como en más del 75% del mismo. Dicho criterio será utilizado por la Secretaría de Turismo al momento de la verificación de cada una de variables que integran el cuestionario.

¿Cuáles son los medios de contacto para atención a dudas con respecto del Sistema?

Las dudas podrán ser canalizadas a través del correo electrónico clasificacionhotelera@sectur.gob.mx y/o a través del número telefónico (55) 30 03 16 00 ext. 4417 o 4418.

