

LINEAMIENTOS SISTEMA CLASIFICACIÓN HOTELERA - ESTRELLAS - DOF 27/06/24

Estimadas y estimados,

En el marco del Servicio de Información Jurídica y por indicaciones de la Mtra. Margarita Espino, les comparto los nuevos **Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera (por estrellas)**, publicados en el DOF por la Secretaría de Turismo:

 [Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera.](#)

Como saben, 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**.

El Sistema de Clasificación Hotelera se encuentra estructurado por variables en forma de reactivos, las cuales se encuentran expresadas en un cuestionario integrado al presente Acuerdo como Anexo Único y 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 a los Turistas 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 prestador de servicios turísticos de hospedaje tiene a disposición de los huéspedes, así como de los empleados, entre los que destacan los servicios ofrecidos en el lobby y en la habitación, los programas de lealtad (ofrecen una serie de beneficios y recompensas a los huéspedes que se registran y acumulan puntos cada vez que se alojan en un hotel), 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 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 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.

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

Cada variable confiere una puntuación y el total equivale a una categoría con estrellas:

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

En el enlace compartido podrán encontrar más detalles al respecto.

Se abroga el Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera, publicado en el DOF el 13 de septiembre de 2016.

Esperando que esta información les sea de interés y utilidad para sus importantes labores académicas, universitarias y de incidencia social, aprovecho la ocasión para enviarles un cordial saludo.