

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	No.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	UBICACIÓN	1	Domicilio señalado claramente, por lo menos un anuncio en la entrada principal del establecimiento o anuncio en la fachada	6	23
				Acceso en avenida, boulevard o calle principal	5	
				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	10
				Generalmente no es necesario esperar más de 10 minutos antes de ser recibido	3	
				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	
				Personal bilingüe (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día	12	
				Personal bilingüe (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día	16	



				y al menos 8 horas al día alguien que hable un idioma adicional		
				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	
HABITACIÓN Y	PRODUCTO	LIMPIEZA DE LA	8	El baño cuenta con vanity (espacio para colocar artículos de	2	34



BAÑO		HABITACIÓN		higiene personal)		
				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 (cabén justas 2 camas individuales)	2	2
				Menos de 16m ²	4	28
				De 16m ² a 20m ² (cabén justas 2 camas matrimoniales)	8	
				De 20m ² a 24m ² (cabén 2 camas matrimoniales y una pequeña sala)	12	
				De 24m ² a 30m ² (cabén 2 camas Queen, un sillón y un escritorio)	17	
				De 30m ² a 40m ² (cabén 2 camas Queen, una sala y un escritorio), espacios amplios	22	
				Mayor a 40m ² (cabén 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
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	15
				El baño tiene piezas de diferentes materiales, losetas o azulejos; tiene faltantes, están muy desgastados o rotos	0	
				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	15
				Las habitaciones tienen pisos desnivelados, losetas/ pisos de diferentes materiales, hay materiales quebrados	0	
				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	41
				Secadora en la habitación	4	
				Rollo de papel de baño reserva	1	
				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	
				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	
				Plancha y burro a petición en recepción	2	4
				Plancha y burro en la habitación	4	
				Escritorio o mesa de trabajo en la habitación con mínimo dos conexiones eléctricas	3	
				Silla de trabajo	3	
				Cajonera	2	15
				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	
			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	
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	
				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	
				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	7
				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	
				Se informa al cliente en las guías de servicios el número o forma de comunicarse para atender cualquier requerimiento	1	
				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	10
				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	PERSONAL	MESEROS	17	Los meseros o personal de apoyo en el servicio de alimentos están debidamente uniformados, pulcros y pasan por un proceso de	5	5



BEBIDAS				lavado y desinfección previo a su servicio		12
				No hay servicio de meseros	0	
				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	
				Meseros disponibles para los 3 alimentos, al menos 1 mesero por cada 8 comensales, atención personalizada.	12	8
				Cuenta con manuales de procedimientos para brindar atención y servicio al comensal	4	
				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	
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	0	18



				pasillos, alfombras rasgadas, rasgaduras prominentes en acabados de madera		
				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	
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 jardinerías 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	
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	
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	10	



				hacer ejercicios de cardio y fuerza		
				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	
				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	
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	
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	
				Arrendadora de autos en el hotel	2	5
				Niñera (cuidado de niños mientras los adultos realizan actividades de trabajo, ocio u otra actividad personal)	2	
				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	
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	
				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	15
				El inmueble no cuenta con salas de juntas y/o salones para eventos o reuniones	0	
				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	