



# SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA



**TURISMO**  
SECRETARÍA DE TURISMO

# ¿QUÉ ES 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, 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 |      |             |       |

# PROCESO



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

El Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje podrá seleccionar las modalidades que considere representan en mayor medida los servicios que ofrece:

- Boutique
- Cama y desayuno
- Carretera
- Centro de Ciudad
- Ciudad
- Eventos y Convenciones
- Express
- Hacienda
- Lujo
- Negocios
- Playa/Vacaciones
- Reserva
- Servicios Completos
- Servicios Limitados
- Servicios Selectos
- Todo Incluido

# PARA OBTENER LA CATEGORÍA, LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOSPEDAJE DEBERÁN SUJETARSE A LO SIGUIENTE:

- Terminar su proceso de inscripción al Registro Nacional de Turismo.
- Aquellos que opten por realizar cuestionario deberán requisitar los datos que en la plataforma se señalen.
- Deberán ingresar el usuario y la contraseña previamente asignado a través del correo electrónico y elegir cualquiera de las dos opciones que muestran: “sin categoría” o “llevar a cabo cuestionario”, si la opción es sin categoría, se deberá de observar lo siguiente:
- Los prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje inscritos ante el Registro Nacional de Turismo previo a la publicación de la convocatoria, deberán realizar su solicitud y señalar su Número de Registro Nacional de Turismo.
- El Sistema de Clasificación Hotelera respecto al registro que se proporcionó para su inscripción, deberán ingresar al portal del Registro y modificar sus datos, procedimientos de actualización y certificación establecida con la convocatoria.



The screenshot shows the official website of the Secretaría de Turismo (SECTUR) of Mexico. The header includes the Mexican coat of arms and the text 'GOBIERNO DE MÉXICO'. Navigation links for 'Trámites' and 'Gobierno' are present. The main navigation bar features 'SECTUR' and buttons for 'Acceder' and 'Registro'. Below this, a breadcrumb trail reads 'Inicio > Acceder'. The main heading is 'Registro Nacional de Turismo', followed by a subtext: '(Inscripción, Rectificación, Renovación, Cancelación, Reposición, Expedición de nuevo certificado)'. The login section contains three input fields: 'Correo electrónico\*', 'Contraseña\*', and another 'Contraseña\*' field.



# PARA OBTENER LA CATEGORÍA, LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOSPEDAJE DEBERÁN SUJETARSE A LO SIGUIENTE:

- Una vez terminado el llenado de los datos generales de los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, se genera un cuestionario que deberá ser llenado para poder finalizar el mismo.
- El Prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje deberá de elegir su respuesta, para cada una de las preguntas
- Una vez concluido el cuestionario en el Sistema de Clasificación Hotelera, se deberá hacer la carga de la evidencia fotográfica del establecimiento a registrar, para constatar su existencia y operatividad, teniendo como características principales que los archivos no excedan 1MB de capacidad y con formato JPG, una vez realizado lo anterior el Sistema emitirá el puntaje y la categoría asignada con base a los servicios señalados en el cuestionario.
- Una vez enviado el cuestionario, el Sistema remitirá inmediatamente al “correo electrónico previamente registrado por el Prestador de Servicios Turísticos” un mensaje con la puntuación obtenida, la categoría, así como el nombre comercial del establecimiento, mismo que será considerado como comprobante de la autoevaluación.
- La Secretaría a través de la DGCT remitirá en un término máximo de 10 días hábiles vía correo electrónico y a través de la cuenta: [clasificacionhotelera@sectur.gob.mx](mailto:clasificacionhotelera@sectur.gob.mx) a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, la Constancia de Clasificación Hotelera que ostenta la categoría del establecimiento, misma que tendrá una vigencia de dos años y será difundida en el Portal.
- 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.
- En caso de que los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje deseen incorporar a su certificado de inscripción, la categoría obtenida, estos podrán realizarlo de acuerdo a lo señalado en la convocatoria.

# OBTENCIÓN DE UNA NUEVA CLASIFICACIÓN

- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje estarán obligados a **realizar su autoevaluación en el portal cada dos años**
- **Podrán realizar nuevamente su autoevaluación, en un plazo de 3 meses** contando a partir del día siguiente en el que recibieron por correo electrónico, la notificación de su categoría



# PROCEDIMIENTOS PARA SU RECLASIFICACIÓN

- El Prestador de Servicios de Turísticos de Hospedaje realizara su reclasificación mediante una nueva solicitud.
- La Secretaría tendrá la obligación de comunicar en el portal mediante los medios que determinen a todos aquellos Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje.
- Los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje podrán solicitar en todo momento la reclasificación de sus categoría cuando exista un error o discrepancia entre la información proporcionada por el Sistema de Clasificación Hotelera
- Para lo anterior deberán notificar la solicitud de modificación de su categoría a través del correo electrónico [clasificacionhotelera@sectur.gob.mx](mailto:clasificacionhotelera@sectur.gob.mx) indicando el error que en esta exista, para lo cual la Secretaría deberá constatar dicho error y en su caso modificar la información para señalarla correctamente en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

## CANCELACIÓN DE CONSTANCIAS DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

- Por resolución judicial o administrativa competente
- En caso de que la clasificación obtenida no se encuentre acorde a los servicios ofrecidos
- Por no realizar la actualización en el Sistema de Clasificación Hotelera, en los términos previstos.
- Por cierre de actividades.





# TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

## Secretaría de Turismo

**Subsecretaría de Turismo**  
**Dirección General de Certificación Turística**

**Schiller No. 138, 6° Piso**  
**Col. Bosques de Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11570, Ciudad de México**

mrabanalr@sectur.gob.mx  
dmelgozam@sectur.gob.mx  
mmlopez@sectur.gob.mx

Tel. (55) 3003 1600  
Exts. 4419, 4434 4427

[www.gob.mx/sectur](http://www.gob.mx/sectur)