**Sistema Nacional de Certificación Turística**

**Subsector Hospedaje**

1. **Definición del Sujeto del Subsector Hospedaje.**

En este Subsector son los Prestadores de Servicios Turísticos que, independientemente de su tamaño[[1]](#footnote-1), cuentan con su Certificado de inscripción ante el Registro Nacional de Turismo (RNT), y se define en el “*Catálogo* *de los diferentes servicios turísticos, cuyos prestadores de servicios turísticos deberán inscribirse en el Registro Nacional de Turismo”,* de la siguiente forma:

**“*Aquel 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*”.**

Cabe mencionar que una empresa puede tener uno o varios establecimientos, por tal motivo, el Sujeto a otorgarle el Distintivo Nacional de Calidad Turística, es a cada uno de los establecimientos en lo particular.

1. **Marco Legal y Normativo aplicable al Subsector Hospedaje.**

El cumplimiento del Marco Legal y Normativo, piso o base, le permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística.

En este contexto, los ordenamientos generales que aplican para el Subsector Hospedaje son:

* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
* Ley Federal del Trabajo.
* Ley General de Protección Civil.
* Ley del Seguro Social.
* Ley General de Turismo.
* Ley Federal de Protección al Consumidor.
* Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
* Ley Federal de Responsabilidad Ambiental.
* Ley General de Cambio Climático.
* Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.
* Ley General para la Prevención y Gestión Integral de Residuos.
* Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
* Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
* Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
* Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a Víctimas de estos Delitos.
* Ley Para la Protección de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.
* Código Fiscal de la Federación.
* Normas oficiales mexicanas (NOM´s) en seguridad y salud en el trabajo.
* Otras NOM´s aplicables al subsector de hospedaje.

Este listado pretende dar a conocer a los Prestadores de Servicios Turísticos los ordenamientos identificados como base legal y normativa que debe ser cumplida para poder adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística.

De acuerdo con el proceso de operación del Sistema Nacional de Certificación Turística, el primer paso para su ingreso, será llenar la Solicitud de Adhesión donde el Prestador de Servicios Turísticos deberá contestar una serie de preguntas sobre su situación actual en cuanto al cumplimiento del Marco Legal y Normativo Nacional, Estatal y local que corresponda. Esto bajo el carácter voluntario y de buena fe en que se basa la implementación del Sistema Nacional de Certificación Turística.

Cuando el Prestador de Servicios Turísticos así lo requiera, una UPCSST facilitará y apoyará la realización del diagnóstico inicial, verificará que no haya multas u observaciones pendientes de cumplimentar como resultado de inspecciones realizadas al Prestador de Servicios Turísticos, y se marcará el listado de ordenamientos que aplican al Subsector, esto es con el propósito de orientar al establecimiento sobre el cumplimiento del Marco Legal y Normativo que aplica al Subsector.

Asimismo, a través del diagnóstico inicial, con la verificación de multas e inspecciones y con la selección del listado de ordenamientos, se tiene una Línea Base a partir de la cual se identificarán las áreas de oportunidad y se podrá establecer un plan de cambio que incluya acciones para que el Prestador de Servicios Turísticos pueda alcanzar un mayor Nivel de Calidad dentro del Sistema Nacional de Certificación Turística.

***En el Anexo 1, “Marco Legal y Normativo”*** se presenta el listado de ordenamientos y la Solicitud de Adhesión.

1. **Marco de referentes voluntarios.**

Estos referentes son las normas mexicanas (MNX), certificados, sellos, distintivos y reconocimientos nacionales e internacionales, así como los estándares de competencia laboral aplicables al Subsector y, que en el marco del Sistema Nacional de Certificación Turística permiten apoyar el cumplimiento de uno de sus objetivos, que es el establecer una cultura de calidad, sustentabilidad y responsabilidad social, vinculada a procesos de mejora continua, de manera voluntaria y aspiracional.

El Prestador de Servicios Turísticos que cuente con referentes vigentes tendrá elementos para obtener la máxima puntuación en algunos de los requisitos que integran cada subfactor a evaluarse en la Guía de Evaluación.

Debe mencionarse que en relación a los referentes estatales también se considera su aplicación para el Subsector, como equivalencias o similitudes a los referentes de cobertura nacional.

***En el Anexo 2 “Referentes voluntarios”***, se presenta la relación de normas mexicanas (NMX), certificados, sellos, distintivos, reconocimientos y estándares de competencia laboral identificados que aplican al Subsector.

1. **Matriz de objetos de evaluación.**

En la definición de objetos de evaluación para otorgar el Distintivo Nacional de Calidad Turística para el Sujeto, se tomó como base la información de la Norma ISO 26000: “Guía de Responsabilidad Social”[[2]](#footnote-2), por lo que los objetos se han agrupado e integrado en factores y subfactores; esto es, cada factor está desagregado en uno o varios subfactores de evaluación.

Con ello se busca alinear los objetos para otorgar el Distintivo Nacional de Calidad Turística a los Prestadores del Servicios Turísticos con los objetivos y propósitos del Sistema Nacional de Certificación Turística. En ese sentido, se diseñó la matriz de objetos de evaluación, la cual está estructurada de la siguiente manera:

* **Objetos de evaluación.** Los objetos a evaluar en cada Subsector se desglosan en factores, mismos que a su vez contemplan subfactores, criterios y requisitos a cumplir por los Prestadores de Servicios Turísticos integrados en las Guías de Evaluación, que tienen como finalidad medir el Nivel de Calidad conforme a los criterios del Sistema Nacional de Certificación Turística;
* **Factores(es).** Son aquellos aspectos o temas a evaluar a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, en correspondencia con los principios de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua que promueve el Sistema Nacional de Certificación Turística;
* **Subfactor(es).** Son los aspectos más específicos y desagregados de cada factor. Incluyen o agrupan a un conjunto de criterios de evaluación;
* **Criterios de evaluación.** Son los parámetros o puntos de referencia que se miden o evalúan en el Prestador de Servicios Turísticos para cada uno de los subfactores, y especifican las cualidades a cumplir.

El Prestador de Servicios Turísticos al incorporarse al Sistema Nacional de Certificación Turística y, a través de la adopción y desarrollo de cada uno de los factores que integran la matriz, podrá obtener un determinado Nivel de Calidad integral cuando:

* Cuente con una estructura organizacional y manuales que sirvan como medios de comunicación y coordinación, para registrar y transmitir de manera ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para desempeñar mejor sus tareas. También, que cuente con una filosofía empresarial, políticas, objetivos y metas que faciliten y orienten las actividades a realizar en todas las áreas de la empresa, con apoyo de una comunicación, transparencia, rendición de cuentas y medidas anticorrupción.
* Adopte y aplique políticas de respeto a los derechos humanos de los trabajadores y reconozca tanto su importancia como su universalidad.
* Aplique políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en la empresa, las cuales tengan un mayor impacto sobre el respeto a los principios de legalidad, desarrollo humano y la formación del personal con competencias laborales, salud, seguridad e higiene en el trabajo, y la protección civil, en un marco de igualdad, respeto, libertad, y diálogo.
* Se involucre con sus partes interesadas a través del diálogo entre la empresa y éstas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización. Las partes interesadas son: inversionistas y accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, competencia y autoridades.
* Cumpla con las disposiciones gubernamentales y cuente con planes y programas para la prevención y mitigación del impacto ambiental; y promueva políticas, planes y acciones para un uso sustentable de recursos naturales.
* Adopte e implemente una política y filosofía de mejora continua en sus procesos operativos y administrativos.

**MATRIZ DE OBJETOS DE EVALUACIÓN DEL SUBSECTOR HOSPEDAJE**

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETOS DE EVALUACIÓN** | |
| FACTORES | **SUBFACTORES** | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN** |
|
| GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN | Misión, visión y valores | Tiene establecidos y promueve la aplicación de Misión, Visión y Valores, asociados a la calidad, sustentabilidad y responsabilidad social, aprobados por la Dirección. |
| Código de ética para el establecimiento y de conducta para los trabajadores | Tiene establecido y en operación su Código de ética para el establecimiento y de Conducta para los trabajadores, donde se establecen comportamientos esperados asociado a la calidad, sustentabilidad y responsabilidad social. |
| Gestión empresarial | Cuenta con un Consejo Directivo o de Administración, Consejo Familiar o similar en operación durante el último año. |
| Cuenta con un Plan de negocio o Plan estratégico para el establecimiento; utiliza indicadores para evaluar y un enfoque de sustentabilidad y de éxito sostenido (a mediano o largo plazo). |
| Manuales de organización, políticas y procedimientos | Tiene establecida una estructura orgánica de dirección y operación documentada que incluye organigrama, objetivos, funciones y responsabilidades, así como procedimientos vigentes de las principales áreas funcionales que integran el negocio. |
| Comunicación, transparencia y rendición de cuentas | Establece comunicación con los diversos grupos de interés sobre el logro de resultados, objetivos, metas, cumplimiento de políticas del negocio, lineamientos y decisiones de la Dirección, etc. a través de diversos medios impresos o electrónicos. |
| Tiene establecida y aplica política de transparencia a través de auditorías administrativas, financieras/contables internas y/o externas periódicas |
| Define y aplica política con respecto al informe económico/financiero de rendición de cuentas. |
| Medidas anticorrupción | Cuenta con políticas y prácticas que promuevan la adopción de medidas anticorrupción y que prohíban prácticas ilegales. |
| DERECHOS HUMANOS DE LOS TRABAJADORES | Respeto a los derechos humanos | Promueve políticas y prácticas sobre el respeto de los derechos humanos en la organización. |
| No discriminación y atención a grupos vulnerables | Establece y aplica política de no discriminación y atención a grupos vulnerables. |
| Equidad de género | Establece política sobre igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres. |
| Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad | Aplica acciones de inclusión y accesibilidad de personas con alguna discapacidad. |
| PRÁCTICAS LABORALES | Derecho de asociación | Permite la realización de reuniones de los trabajadores para atender asuntos propios del establecimiento |
| Respeto al derecho laboral de los trabajadores | Tiene establecido y en operación un procedimiento de selección, contratación, promoción, evaluación de personal y terminación de la relación laboral. |
| Establece una relación formal laboral con los trabajadores/ prestadores de servicios del establecimiento (out sourcing/ subcontratación). |
| Salud, seguridad e higiene en el trabajo | Mantiene condiciones laborales de higiene y salud para los trabajadores. |
| Mantiene condiciones de seguridad en los edificios, locales, instalaciones, áreas de trabajo y áreas comunes. |
| Protección civil | Establece un programa interno de protección civil para los fines y en los términos que señala en la Ley General de protección Civil, su Reglamento y normatividad aplicable de la entidad federativa, municipio o delegación de que se trate. |
| Desarrollo humano y formación del personal | Establece políticas y promueve la capacitación y desarrollo del personal como actividad permanente y con enfoque de mejora continua. |
| INVERSIONISTAS | Inversión y rendimientos justos | Define y aplica política con respecto al informe de resultados económicos/financieros para las partes interesadas, conforme a la legalidad vigente. |
| PROVEEDORES | Selección, contratación y pago a proveedores | Establece y aplica política de selección de proveedores basada en criterios de precio, calidad, tiempo de entrega, condiciones de entrega y confianza. |
| Establece procedimiento para gestionar la compra de bienes y servicios, según el tipo de compra. |
| Integra y mantiene actualizado un Catálogo o lista de proveedores que cumplan con criterios de calidad (ficha técnica) establecidos para la proveeduría |
| Cuenta con una política de pago a proveedores y la da a conocer a las partes interesadas. |
| Calidad de la proveeduría y alineamiento a la Responsabilidad Social | Establece y comunica a sus proveedores y partes interesadas su política de calidad (ficha técnica) en la proveeduría y alineamiento a la responsabilidad social (proveedores con prácticas Sustentables). |
| Promueve la política de contratación de proveedores locales. |
| Establece la política de evitar trato comercial con proveedores que tengan práctica inadmisibles como trabajo forzado, trabajo a menores de edad o similares. |
| Desarrollo de proveedores | Establece estrategias para el desarrollo de sus proveedores que signifique en ambos mejoras en los procesos y los resultados. |
| CLIENTES | Protección de la salud y la seguridad de los consumidores | Establece acciones para asegurar que los turistas conozcan y apliquen lineamientos de uso de las instalaciones y servicios que ofrece, señalización u otra información importante en materia de seguridad. |
| Establece acciones para asegurar la salud y seguridad del turista durante su estancia en el establecimiento. |
| Tiene establecida estrategia para atención de emergencias médicas o por sismo/incendio con los clientes turistas. |
| Atención y satisfacción del cliente | Establece y aplica procedimientos/protocolos para estandarizar la calidad en la atención y prestación de los servicios y productos que ofrece al turista. |
| Establece y aplica un sistema de evaluación de la satisfacción del turista. Utiliza la información para retroalimentar y realizar acciones para mejorar el servicio que ofrece y fidelizar al cliente. |
| Establece y aplica algún sistema para la atención de quejas, reclamos y sugerencias que pudiera presentar el turista. |
| Resolución de quejas y controversias | Establece y aplica un sistema de seguimiento y resolución de quejas o reclamos. |
| PRÁCTICAS COMERCIALES | Comportamiento comercial justo y responsable | Establece y aplica política de prácticas comerciales justas y responsables, considerando los derechos de los consumidores. |
| Define y declara las obligaciones y derechos del cliente y del establecimiento. |
| Mercadotecnia y publicidad responsable y transparente | Establece Plan de mercadotecnia y la publicidad que realiza por diversos medios es veraz, comprobable y evita generar falsas expectativas en los posibles consumidores. |
| Protección y privacidad de los datos de los consumidores | Tiene establecido al menos un mecanismo para la protección de la privacidad y los datos de carácter personal de los turistas consumidores. |
| No revela, ni pone a disposición, ni usa los datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados, incluido el marketing, excepto cuando exista consentimiento informado y voluntario del consumidor |
| COMPETENCIA | Respeto a los derechos de propiedad industrial | Tiene establecida política que promueve el respeto a los derechos de propiedad, marcas y patentes. |
| Promueve una política en la que se ofrece precios competitivos de acuerdo con la oferta y la demanda en el mercado, con base en alguna técnica financiera o de mercado. |
| AUTORIDAD Y LEGALIDAD  MEDIO AMBIENTE | Fortalecimiento de la cultura de legalidad | Establece políticas, mecanismos y prácticas internas para mantener el apego a la legalidad a nivel estatal, nacional e internacional vigente. |
| Acciones de prevención, y mitigación del impacto ambiental generado por la construcción, operación y mantenimiento, así como para la protección de la biodiversidad y restauración de hábitats | Establece políticas y prácticas en materia de gestión de recursos. |
| Gestiona de manera eficiente energías eléctricas y térmicas al tiempo que fomenta el uso de fuentes renovables.de energía en el establecimiento. |
| Establece estrategias para el tratamiento de aguas y lodos residuales del establecimiento. |
| Establece estrategias para el manejo de los residuos resultado de su proceso de trabajo. |
| Establece y aplica política de adquisición y uso de material biodegradable o amigable con el medio ambiente en su proceso de trabajo. En su caso, cuenta con lineamientos para la realización de reuniones y eventos que consideren los requisitos y especificaciones de desempeño ambiental. |
| Uso sustentable de recursos naturales | Establece política y aplica prácticas de sustentabilidad de recursos |
| DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO | Impulso al desarrollo social | Establece políticas y acciones que promueven el desarrollo social de la comunidad, en el último año. |
| Acciones para el desarrollo comunitario | Establece y aplica política de participación en acciones de promoción del desarrollo social de la comunidad donde se asienta el establecimiento, durante el último año. |
| PROCESOS Y MEJORA CONTINUA | Procesos y mejora continua | Tiene establecida como política la filosofía de mejora continua en los procesos operativos y administrativos del negocio, así como en el desarrollo del personal. |
| Tiene implementado un sistema de gestión de calidad que establece un programa de calidad en las áreas funcionales del establecimiento. |
| Trabaja en conjunto con la Cámara o Asociación a la que pertenece, con el objeto de mantenerse actualizado e intercambiar experiencias de mejores prácticas para una mejora continua en la calidad del servicio que se presta. |
| Revisión de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial | Realiza revisión periódica sobre sus prácticas de responsabilidad social y comparte en el subsector por diversos medios como su página web. |
| Establece Informes o memorias de sostenibilidad del negocio: donde expone información acerca del desempeño económico, ambiental, social y de gobierno de la organización. |

1. **Guía de Evaluación del Nivel de Calidad.**

A partir de la matriz de objetos de evaluación se diseña la Guía de Evaluación, la cual permite al Sistema Nacional de Certificación Turística determinar un Nivel de Calidad con base en la calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua.

La Guía de Evaluación integra una serie de requisitos que el Prestador de Servicios Turísticos debe cubrir en el marco del Sistema Nacional de Certificación Turística, con el propósito de establecer un diagnóstico y su Línea Base, y de esa manera poder identificar inicialmente en qué Nivel de Calidad se encuentra ubicado, a partir de lo cual se podrá definir un plan de acción en donde el Prestador de Servicios Turísticos precisará las prioridades de mejora para sus áreas de trabajo, que pueden ser a través de la capacitación, consultoría, asesoría o de otros apoyos. Posteriormente a la aplicación de dicho plan de acción se realizará una evaluación final y se determinará el Nivel de Calidad alcanzado. Esa evaluación se constituirá en una nueva Línea Base, a fin de darle continuidad al ciclo de mejora continua adoptado, mediante un nuevo plan de acción y se pueda establecer el ciclo encaminado a ascender al máximo Nivel de Calidad previsto en el Sistema Nacional de Certificación Turística.

La Guía de Evaluación la integran los factores y subfactores (objetos de evaluación), y los criterios de evaluación, así como también por los siguientes aspectos:

* **Evidencias.** Se refiere a las pruebas y medios de comprobación del cumplimiento del criterio de evaluación; y están integradas por requisitos y criterios de cumplimiento.
* **Requisitos.** Son las evidencias que se deben cumplir en términos de desempeño (por medio de la observación), producto (mediante la presentación de documentos) y/o conocimiento (mediante exámenes). Cada requisito será calificado según su criterio de cumplimiento.
* **Criterio de cumplimiento de cada criterio de evaluación.** En el proceso de ponderación se establecen diferentes valores entre los factores, los cuales se traducen en porcentajes a aplicar respecto al total de factores considerados en la Guía de Evaluación. El valor que corresponde a cada requisito se distribuyó entre seis criterios de cumplimiento:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Criterio | Significado | Descripción del criterio | Peso porcentual |
| NE | No existe la evidencia | El Sujeto no cuenta con la evidencia. | 0% |
| DO | Documentado | El Sujeto cuenta sólo con un documento que le permitirá en un futuro realizar de manera sistemática sus actividades, pero aún no lo difunde al interior de su organización. | 10% |
| DP | Documentado y publicado | El Sujeto cuenta con documentación soporte (que le permitirá realizar de manera sistemática sus actividades y la difunde entre los miembros de la organización con el propósito de darla a conocer e involucrarlos en los procesos o planes que se vayan a estructurar. | 30% |
| IM | Implementado no documentado | El Sujeto lleva a cabo la actividad pero no cuenta con el soporte documental que permita medir su eficacia. | 30% |
| DI | Documentado e implementado | El Sujeto tiene definido un plan o proceso imprescindible para organizar lo que se hace, medirlo y mejorarlo; se lleva a cabo, pero aún no cuenta con el Referente. La documentación es el soporte de los procesos y permite garantizar la eficacia y repetitividad de los mismos, el siguiente paso es obtener algún Referente. | 60% |
| MR | Medición de resultados | El Sujeto cuenta con procesos sistemáticos, continuos, medibles y recurrentes o cíclicos, que utilizan la medición como elemento de mejora, sobre todo para elevar la productividad en una organización o Destino Turístico, es decir, cuenta con Referentes vigentes. | 100% |

* **Referentes/Equivalencias.** En esta columna se mencionan las normas mexicanas (NMX), certificados, sellos, distintivos y reconocimientos, nacionales e internacionales, que guardan alguna relación con el subfactor. Al respecto, el Prestador de Servicios Turísticos que cuente con alguna certificación, sello distintivo o reconocimiento vigente, o que cuente con algún sistema de gestión implementado, tendrá elementos para cumplir con algunos de los requisitos que integran los subfactores de evaluación, y por lo tanto tendrá un puntaje superior, y la posibilidad de acceder o ascender en los niveles de calidad del Sistema Nacional de Certificación Turística, para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística.

1. **Ponderación del instrumento de evaluación.**

A cada criterio de evaluación se le ha asignado una puntuación y el máximo a obtener de la suma de todos los criterios, dando un total de 2,000 puntos. Lo anterior está en función de la importancia relativa a cada uno de los factores a evaluar en el Subsector.

En ese sentido, se presenta la tabla de puntuación que contiene la distribución de los factores, según su valoración en el contexto del Subsector.

**Tabla de puntuación para el Subsector Hospedaje**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Factores | Peso porcentual | Puntos asignados |
| Gobernanza de la organización | 8% | 160 |
| Derechos humanos de los trabajadores | 10% | 200.2 |
| Prácticas laborales | 8% | 159.8 |
| Inversionistas | 5% | 100 |
| Proveedores | 6% | 120 |
| Clientes | 13% | 260 |
| Prácticas comerciales | 6% | 119.7 |
| Competencia | 6% | 120 |
| Autoridad y legalidad | 5% | 100 |
| Medio ambiente | 11% | 219.8 |
| Desarrollo social y comunitario | 11% | 220 |
| Procesos y mejora continua | 11% | 220.5 |
| Total | **100 %** | **2,000** |

De acuerdo con la tabla de puntuación, a continuación se presentan los factores en orden descendente conforme el peso porcentual asignado:

* El factor Clientes (14%). Tiene el porcentaje de importancia mayor debido a que la prestación de los servicios se realiza de manera directa y la respuesta de cliente a la calidad del servicio y atención es inmediata. Asimismo, es evidente que el cliente no pondría su salud e integridad en riesgo, debe tratarse entonces de un establecimiento que inspire confianza y profesionalismo.
* El factor de Clientes (13%) ocupa el primer lugar dado que el subsector está muy consciente de la importancia de este elemento, lo consideran la razón de ser del negocio y están preocupados por la satisfacción de los turistas que buscan en sus viajes llevarse nuevas experiencias.
* Medio ambiente; desarrollo social y comunitario; y procesos y mejora continua (11%) ocupan el segundo lugar en la jerarquización porcentual; el grupo de trabajo del Comité Subsectorial enfatiza estos factores ya que reconoce que como subsector están en posibilidad de apoyar de manera sustancial las acciones pro ambientalistas, así como el desarrollo social y comunitario del lugar donde se ubican; además de tener claro su interés en desarrollar y/o mantener su posicionamiento a través de la implementación de sistemas de mejora continua.
* Derechos humanos de los trabajadores (10%), ocupa la tercer posición; dado el interés del Sistema de Certificación en fortalecer el enfoque de responsabilidad social, el grupo de trabajo del Comité Subsectorial ha sido sensible ante esta postura y pretende apoyar que los Prestadores de Servicios Turísticos del subsector se sumen a esta orientación humanista.
* Gobernanza de la organización; y prácticas laborales (8%). Grupo de trabajo especializado del Comité Subsectorial está de acuerdo en la importancia de establecer y dar a conocer la forma en que el prestador de servicios turísticos se organiza hacia su interior, la transparencia en su forma de operar y la comunicación e involucramiento con sus partes interesadas. Asimismo, están interesados en que las prácticas laborales se evalúen.
* Proveedores; prácticas comerciales; y competencia (6%); el grupo de trabajo especializado del Comité Subsectorial expresó su acuerdo para que estos factores sean considerados para su evaluación para efecto de obtener la constancia o reconocimiento de Nivel de Calidad en calidad, sustentabilidad y responsabilidad social.
* Inversionistas; autoridad y legalidad (5%); estos factores obtuvieron un porcentaje menor en la jerarquización, sin dejar de considerarlos importantes; la parte de inversionistas al considerar que es un elemento secundario si el sistema pretende es evaluar la calidad en primera instancia; la parta de autoridad y legalidad al estar referido más allá del cumplimiento del marco legal y normativo, está orientado a contar con una política que asegure su cumplimiento continuo y fortalezca, al interior del establecimiento de hospedaje, el apego a la legalidad.

1. **Niveles de Calidad.**

Como parte del proceso de mejora continua que promueve el Sistema Nacional de Certificación Turística, los Prestadores de Servicios Turísticos podrán obtener los siguientes Niveles de Calidad, bajo dos condicionantes, por tratarse de un sistema de calidad integral:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Primera condicionante | Segunda condicionante |
| Nivel | Denominación | Puntuación | Porcentaje mínimo de cumplimiento para cada uno de los Factores |
| Primero | Bronce | De 700 a 1,000 | 30% |
| Segundo | Plata | De 1,001, a 1,250 | 40% |
| Tercero | Oro | De 1,251 a 1,500 | 50% |
| Cuarto | Platino | De 1,501 a 1,750 | 60% |
| Quinto | Diamante | De 1,751 a 2,000 | 70% |

***En el Anexo 3 “Metodología de la Guía de Evaluación del Nivel de Calidad”***, se presentan los criterios del Grupo de Trabajo Especializado, como expertos en el Subsector, los cuales ponderaron y asignaron el peso porcentual de cada uno de los factores a evaluar.

**Anexos**

**ANEXO 1**

**MARCO LEGAL Y NORMATIVO**

|  |
| --- |
| MARCO LEGAL Y NORMATIVO |
| CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS |
| Es la norma suprema que rige actualmente en México. Es el hacer político y legal para la organización y relación del Gobierno Federal con los Estados de México, los ciudadanos y todas las personas que viven o visitan el país. Es el máximo cuerpo normativo de nuestro sistema jurídico del cual emana todo ordenamiento legal ya sea federal o local. Contiene los principios y objetivos de la nación. Establece la existencia de órganos de autoridad, sus facultades y limitaciones, así como los derechos de los individuos y las vías para hacerlos efectivos. Incluye reformas, adiciones y derogaciones. Establece que todo individuo gozará de las garantías que otorga, las cuales no podrán restringirse ni suspenderse. |
| LEY FEDERAL DEL TRABAJO |
| Normatividad aplicable en materia de condiciones generales de trabajo.  Normatividad aplicable en materia de capacitación. |
| LEY GENERAL DE PROTECCION CIVIL (FEDERAL Y LOCAL) |
| Establece la obligatoriedad de contar con un Programa Interno de Protección Civil y otras disposiciones para los particulares. Estas disposiciones se detallan en el Reglamento de la Ley. |
| LEY DELSEGURO SOCIAL |
| Establece que la seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado. |
| LEY GENERAL DE TURISMO |
| Tiene por objeto establecer las bases generales de coordinación de las facultades concurrentes entre el Ejecutivo Federal, Estados, Municipios y el Distrito Federal, así como la participación de los sectores social y privado; establecer las bases para la política, planeación y programación en todo el territorio nacional de la actividad turística, bajo criterios de beneficio social, sustentabilidad, competitividad y desarrollo equilibrado de los Estados, Municipios y el Distrito Federal, a corto, mediano y largo plazo; formular las reglas y procedimientos para establecer, el ordenamiento turístico del territorio nacional; entre otros. |
| LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR |
| Tiene por objeto promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores; así también el registro del contrato de adhesión de acuerdo con la LFPC, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio. |
| LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE PARTICULARES |
| Tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas. |
| LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL |
| Tiene por objeto regular la responsabilidad ambiental que nace de los daños ocasionados al ambiente, así como su reparación y compensación. Se aplica a toda persona física o moral que con su acción u omisión ocasione directa o indirectamente un daño al ambiente. |
| LEY GENERAL DE CAMBIO CLIMÁTICO |
| Tiene por objeto garantizar el derecho a un medio ambiente sano y establecer la concurrencia de facultades de la federación, las entidades federativas y los municipios en la elaboración y aplicación de políticas públicas para la adaptación al cambio climático y la mitigación de emisiones de gases y compuestos de efecto invernadero; regular las acciones para la mitigación y adaptación al cambio climático; establecer las bases para la concertación con la sociedad, y promover la transición hacia una economía competitiva, sustentable y de bajas emisiones de carbono, entre otros. |
| LEY GENERAL DE EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y PROTECCIÓN AL AMBIENTE |
| Esta Ley es reglamentaria de las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que se refieren a la preservación y restauración del equilibrio ecológico, así como a la protección al ambiente, en el territorio nacional y las zonas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción. |
| LEY GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS |
| Esta Ley es reglamentaria de las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que se refieren a la protección al ambiente en materia de prevención y gestión integral de residuos, en el territorio nacional. |
| LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES |
| Tiene por objeto regular y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres, proponer los lineamientos y mecanismos institucionales que orienten a la Nación hacia el cumplimiento de la igualdad sustantiva en los ámbitos público y privado, promoviendo el empoderamiento de las mujeres y la lucha contra toda discriminación basada en el sexo. |
| LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD |
| Tiene por objeto reglamentar en lo conducente, el Artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos estableciendo las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades. De manera enunciativa y no limitativa, esta Ley reconoce a las personas con discapacidad sus derechos humanos y mandata el establecimiento de las políticas públicas necesarias para su ejercicio. |
| LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN |
| Tiene por objeto prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato. |
| LEY GENERAL PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LOS DELITOS EN MATERIA DE TRATA DE PERSONAS Y PARA LA PROTECCIÓN Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ESTOS DELITOS |
| Tiene por objetos: Establecer competencias y formas de coordinación para la prevención, investigación, persecución y sanción de los delitos en materia de trata de personas entre los Gobiernos Federal, Estatales, del Distrito Federal y Municipales; Establecer los tipos penales en materia de trata de personas y sus sanciones; Determinar los procedimientos penales aplicables a estos delitos; La distribución de competencias y formas de coordinación en materia de protección y asistencia a las víctimas de los delitos objeto de esta Ley; Establecer mecanismos efectivos para tutelar la vida, la dignidad, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas, así como el libre desarrollo de niñas, niños y adolescentes, cuando sean amenazados o lesionados por la comisión de los delitos objeto de esta Ley; y Reparar el daño a las víctimas de trata de personas de manera integral, adecuada, eficaz y efectiva, proporcional a la gravedad del daño causado y a la afectación sufrida. |
| LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. |
| La protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes, tiene como objetivo asegurarles un desarrollo pleno e integral, lo que implica la oportunidad de formarse física, mental, emocional, social y moralmente en condiciones de igualdad. Para los efectos de esta ley, son niñas y niños las personas de hasta 12 años incompletos, y adolescentes los que tienen entre 12 años cumplidos y 18 años incumplidos. |
| CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN |
| Establece que las personas físicas y las morales, están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas. Las disposiciones de este Código se aplicarán en su defecto y sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales de los que México sea parte. Sólo mediante ley podrá destinarse una contribución a un gasto público específico. |

|  |
| --- |
| NORMAS OFICIALES MEXICANAS (NOM´S) EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO |
| NOM-003-SEGOB-2011  Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar. |
| NOM-11-TUR-2001  Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos de Turismo de Aventura. |
| NOM-001-SEDE-2012  Instalaciones eléctricas (utilización). |
| NOM-001-STPS-2008  Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad. |
| NOM-002-STPS-2010  Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo. |
| NOM-004-STPS-1999  Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo. |
| NOM-006-STPS-2000  Manejo y almacenamiento de materiales - Condiciones y procedimientos de seguridad. |
| NOM-017-STPS-2008  Equipo de protección personal – Selección, uso y manejo en los centros de trabajo. |
| NOM-019-STPS-2011  Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene. |
| NOM-020-STPS-2011  Recipientes sujetos a presión, recipientes criogénicos y generadores de vapor o calderas – Funcionamiento y condiciones de seguridad. |
| NOM-021-STPS-1993  Relativa a los requerimientos y características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para integrar las estadísticas. |
| NOM–022-STPS-2008  Electricidad estática en los centros de trabajo.- Condiciones de seguridad e higiene. |
| NOM-025-STPS-2008  Condiciones de iluminación en los centros de trabajo. |
| NOM-026-STPS-2008  Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. |
| NOM-029-STPS-2011  Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad. |
| NOM-030-STPS-2009  Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo – Funciones y actividades. |

|  |
| --- |
| OTRAS NOM´s APLICABLES AL SUBSECTOR |
| NOM-07-TUR.2002  De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los Prestadores de Servicios Turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios. |
| NOM-010-TUR-2001  De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los Prestadores de Servicios Turísticos con los usuarios-turistas. |
| NOM-11-TUR-2001  Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos de turismo de aventura. |
| NOM-028-SCFI-2007  Prácticas comerciales - Elementos de información en las promociones coleccionables y/o promociones por medio de sorteos y concursos. |
| NOM-029-SCFI-2010  Prácticas comerciales - Requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido. |
| NOM-174-SCFI-2007  Prácticas comerciales - Elementos de información para la prestación de servicios en general. |
| NOM-011-SESH-2012  Calentadores de agua de uso doméstico y comercial que utilizan como combustible gas L.P. o gas natural - Requisitos de seguridad, especificaciones, métodos de prueba, marcado e información comercial (cancela a la NOM-020-SEDG-2003). |
| NOM-005-SCT4-2006  Especificaciones técnicas que deben cumplir los aros salvavidas. |
| NOM-006-SCT4-2006  Especificaciones técnicas que deben cumplir los chalecos salvavidas. |
| NOM-008-CONAGUA-1998  Regaderas empleadas en el aseo corporal - Especificaciones y métodos de prueba. |
| NOM-015-SSA3-2012  Para la atención integral a personas con discapacidad. |
| NOM-179-SSA1-1998  Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público. |
| PROY-NOM-201-SSA1-2013  Productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias. |
| NOM-245-SSA1-2010  Requisitos sanitarios y calidad del agua que deben cumplir las albercas. |
| NOM-127-SSA1-1994  Salud ambiental, agua para uso y consumo humano - Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización. |
| NOM-022-SEMARNAT-2003  Que establece las especificaciones para la preservación, conservación, aprovechamiento sustentable y restauración de los humedales costeros en zonas de manglar. |
| NOM-059-SEMARNAT-2010  Protección ambiental-especies nativas de México de flora y fauna silvestres - Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-lista de especies en riesgo. |
| NOM-162-SEMARNAT-2012  Que establece las especificaciones para la protección, recuperación y manejo de las poblaciones de las tortugas marinas en su hábitat de anidación (contiene acuerdo publicado el 08/03/2012 en el dof). |

**SOLICITUD DE ADHESIÓN**

**SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA**

**PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**(PERSONA MORAL O PERSONA FÍSICA CON ACTIVIDAD EMPRESARIAL)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| La presente Solicitud de Adhesión es para llevar a cabo de manera voluntaria el ingreso al Sistema Nacional de Certificación Turística, con la finalidad de obtener el **Distintivo Nacional de Calidad Turística** conforme al nivel de calidad alcanzado.  El **Distintivo Nacional de Calidad Turística** se podrá obtener a través de dos vías; realizando el prestador de servicios turísticos su diagnóstico de inicio sin implementar la metodología de intervención, siempre y cuando no requiera elevar el nivel de calidad y; a través de la intervención de una Unidad Promotora de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos cuando requiera implementar la metodología de intervención para elaborar su plan de acción e incrementar su nivel de calidad. Es importante mencionar que ambas vías están sujetas a una auditoría por parte de un organismo dictaminador para validar el nivel de calidad alcanzado y, de esta manera hacer transparente el proceso de obtención del Distintivo**.** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **DATOS GENERALES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecha |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tipo de proceso | Certificación | | | Renovación | | | | | | | | | | | | |
| RNT Folio\* |  | | |  | | | | | | | | | | | | |
| Nombre Comercial |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Razón Social |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Subsector |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Giro |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| RFC |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Página web |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Facebook |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tamaño de la empresa | Micro |  | Pequeña | | |  | Mediana | | | |  | | | Grande | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Número de trabajadores | Mujeres | |  | | Hombres | | | |  | | | Personas con discapacidad | | | |  |
| Dirección | Calle, número exterior y número interior | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Entre las calles | |  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Colonia | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Delegación/ Municipio | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Código Postal | |  | | | | | | | | | | | | | |
| Entidad federativa | |  | | | | | | | | | | | | | |
| **DATOS DEL PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre (s), apellido paterno, apellido materno |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cargo |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| RFC |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| CURP |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Teléfono |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Celular |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Correo electrónico |  | | | | | | | | | | | | | | | |
| **CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL Y NORMATIVO** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **EL PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS:** | | | | | | | | **Cumplimiento** | | | | | | | **Observaciones** | |
| SI | | NO | | | N/A | |
| Está legalmente constituido | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cumple con las medidas de protección civil requeridas | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Aplica la normatividad laboral vigente | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con inscripción del registro empresarial ante el IMSS | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cumple con la normatividad medio ambiental vigente | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cumple con normas oficiales mexicanas aplicables en el subsector | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con multas, quejas, reclamos, sanciones u observaciones, pendientes de cumplimentar, como resultado de inspecciones realizadas por autoridades, tales como PROFECO, STPS, IMSS, SEGOB, COFEPRIS, otras (especificar en observaciones) | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
| Cuenta con su Constancia de Clasificación Hotelera (indique su número de Constancia en observaciones) \*\* | | | | | | | |  | |  | | |  | |  | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En virtud que la información contenida en la presente solicitud es confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, manifiesto que otorgo mi consentimiento para su difusión o distribución en caso de ser solicitada al amparo del referido ordenamiento legal. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Declaro bajo protesta de decir verdad y apercibido que las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I del Código Penal Federal, que la información asentada en la presente solicitud es verdadera y los documentos que se anexan al mismo son auténticos. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| De conformidad con lo dispuesto en el artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, manifiesto expresamente mi conformidad para recibir notificaciones a través del correo electrónico proporcionado para tal efecto. | | | | | | | | | | | | | | | | |

*\*No aplica para el subsector de convenciones, ferias y exposiciones.*

*\*\*Aplica únicamente para el subsector de hospedaje.*

|  |
| --- |
| **MANIFIESTO DE CONFORMIDAD**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL PROPIETARIO Y/O REPRESENTANTE LEGAL** |

**ANEXO 2**

**NORMAS MEXICANAS (NMX) APLICABLES AL SUBSECTOR HOSPEDAJE**

| REFERENTE |
| --- |
| NMX-R-025-SCFI-2012  Para la igualdad laboral entre mujeres y hombres (cancela a la nmx-r-025-scfi-2009) publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre de 2012. |
| NMX-R-050-SCFI-2006  Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público - Especificaciones de seguridad. |
| NMX-TT-005-1996-IMNC  Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística, comercial - Dos estrellas o el certificado de calidad turística comercial-una estrella. |
| NMX-TT-006-1996-IMNC  Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística de primera clase - Cuatro estrellas o el "Certificado de Calidad Turística de Primera Clase - Tres estrellas. |
| NMX-TT-007-1996-IMNC  Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística de lujo - Gran turismo o el "Certificado de Calidad Turística de Lujo - Cinco estrellas. |
| NMX-AA-133-SCFI-2013  Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo (cancela a la NMX-AA-133-SCFI-2006). |
| NMX-AA-157-SCFI-2012  Requisitos y especificaciones de sustentabilidad para la selección del sitio, diseño, construcción, operación y abandono del sitio de desarrollos inmobiliarios turísticos en la zona costera de la península de Yucatán. |
| NMX-AA-162-SCFI-2012  Auditoría ambiental – Metodología para realizar auditorías y diagnósticos, ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción - Determinación del nivel de desempeño ambiental de una empresa - Evaluación del desempeño de auditores ambientales. |
| NMX-AA-163-SCFI-2012  Auditoría ambiental - Procedimiento y requisitos para elaborar un reporte de desempeño ambiental de las empresas. |
| NMX-AA-164-SCFI-2013  Criterios y requerimientos ambientales mínimos de una edificación sustentable. |
| NMX-AA-171-SCFI-2014  Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje. En proceso de publicación de vigencia en el DOF. |
| PROY-NMX-AA-171-SCFI-2013  Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental en hoteles Proyecto de Norma Mexicana. |
| NMX-SAA-14001-IMNC-2004  ISO 14001:2004 COPANT/ISO 14001:2004  Sistema de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso. |
| NMX-SAA-14004-IMNC-2004  ISO 14004:2004 COPANT-ISO 14004:2004  Sistema de gestión ambiental - Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo. |
| NMX-SAA-14015-IMNC-2006  ISO 14015:2001 COPANT - ISO 14015:2007 (ISO 14015:2001).  Gestión ambiental - Evaluación ambiental de sitios y organizaciones (EASO). |
| NMX-SAA-14050-IMNC-2009  ISO 14050:2009  Gestión ambiental – Vocabulario. |
| NMX-SAA-14063-IMNC-2007  ISO 14063:2006  Gestión ambiental - Comunicación ambiental - Directrices y ejemplos. |
| NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011  ISO 50001:2011  Sistema de gestión de la energía - Requisitos con orientación para su uso. |
| NMX-CC-9000-IMNC-2008  ISO 9000:2005 COPANT/ISO 9000:2005  Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. |
| NMX-CC-9001-IMNC-2008  ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001:2008  Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. |
| NMX-CC-9004-IMNC-2009  ISO 9004:2009 COPANT/ISO 9004:2009  Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad. |
| NMX-CC-19011-IMNC-2012  ISO 19011:2011  Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. $820.00. |
| NMX-CC-10001-INMC-2012  ISO 10001:2007  Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. |
| NMX-CC-10002-INMC-2005  ISO 10002:2004  COPANT/ISO 10002:2004  Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. |
| NMX-CC-10003-INMC-2012  ISO 10003:2007  Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos externa a las organizaciones. |
| NMX-CC-10013-IMNC-2002  ISO/TR 10013:2001 COPANT/ISO 10013:2002  Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad. |
| NMX-CC-10014-IMNC-2008  ISO 10014:2006  Gestión de la calidad - Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos. |
| NMX-CC-10015-IMNC-2002  ISO 10015:1999  Gestión de la calidad - Directrices para la formación del personal. |
| NMX-SAST-001-IMNC-2008  BSI OHSAS 18001:2007  Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos (Incluye Aclaración 1 NMX-SAST-001-IMNC-2008). (CANCELA A LA NMX-SAST-001-IMNC-2000). |
| PROY-NMX-SAST-002-IMNC-2011  Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Directrices para la implementación de la Norma Mexicana NMX-SAST-001-IMNC-2008. |
| NMX-SAST-26000-IMNC-2011  Guía de responsabilidad social (cancela a la NMX-sast-004-imnc-2004). |

**CERTIFICACIONES, SELLOS, DISTINTIVOS Y RECONOCIMIENTOS APLICABLES AL SUBSECTOR HOSPEDAJE**

| REFERENTE |
| --- |
|  |
| Distintivo M I. Programa de Calidad Moderniza. Sistema de gestión M. SECTUR. |
| Distintivo MII. Programa Moderniza Especializada (M II) SECTUR. |
| Distintivo H. Programa Manejo Higiénico de los Alimentos H. SECTUR. |
| Sello de Calidad “Punto Limpio”. SECTUR  Programa Nacional para las Buenas Prácticas para la Calidad Higiénica de las MIPYMES Turísticas Punto Limpio. SECTUR. |
| Distintivo G. Gerontológico. INAPAM SECTUR. |
| Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”. STPS. |
| Certificado de Calidad Ambiental Turística. SEMARNAT PROFEPA. |
| Certificado Calidad Ambiental. SEMARNAT PROFEPA. |
| Certificado industria limpia. SEMARNAT PROFEPA. |
| Distintivo Empresa Segura. STPS. |
| Distintivo Empresa Socialmente Responsable. CEMEFI. |
| Distintivo HT. Alta Tecnología en la hospitalidad. TELMEX. |
| Distintivo Hotel Hidrosustentable. Fundación Helvex. |
| Five Diamond Award. Hoteles American Automobile Asociation (AAA). |
| Certificado Green Key. PRONATURA. |
| Distintivo Bandera azúl (Blue flag). PRONATURA. |
| Certificado EarthCheck: Sostenibilidad. EarthCheck. |
| Certificado de ecoturismo-SEMARNAT. |

**ESTÁNDARES DE COMPETENCIA LABORAL APLICABLES AL SUBSECTOR HOSPEDAJE**

| REFERENTE |
| --- |
| EC 0043  Preparación de habitaciones para alojamiento temporal. |
| EC 0044  Coordinación de los servicios de limpieza de habitaciones y áreas de estancia para alojamiento temporal. |
| EC 0045  Prestación de servicios de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal. |
| EC 0047  Supervisión de las condiciones de registro y estancia del huésped. |
| EC 0060  Vigilancia presencial de bienes y personas. |
| EC 0061  Coordinación de servicios de vigilancia de bienes y personas. |
| EC0100  Procesamiento de efectivo y documentos. |
| EC0180  Promoción de la cultura del agua. |
| EC0184  Operación de lavandería industrial. |
| EC 0207  Operación de piscinas. |
| EC0277  Asesoría en comercialización de bienes inmuebles en zonas turísticas. |
| EC0305  Prestación de servicios de atención a clientes. |
| EC0385  Prestación de servicios incluyentes para personas con discapacidad. |
| EC0412  Gestión de eficiencia energética en la organización. |
| EC0413  Gestión del mantenimiento al sistema energético de inmuebles. |
| EC0414  Instalación de sistemas de iluminación eficientes |
| EC0415  Instalación de sistemas fotovoltaicos fijos interconectados en residencia, comercio e industria |
| EC0416  Operación del mantenimiento al sistema energético de inmuebles |
| EC0422  Administración de las personas en las organizaciones. |
| EC0473  Instalación del sistema de calentamiento solar de agua. |

**ANEXO 3**

**METODOLOGÍA DE LA GUÍA DE EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD**

Con el fin de evaluar los niveles de calidad, sustentabilidad, responsabilidad social y mejora continua, la metodología general para la ponderación de factores y subfactores es la siguiente:

1. Con base en su experiencia, los integrantes del Grupo de Trabajo Especializado, como expertos en el Subsector, ponderaron y asignaron el peso porcentual de cada uno de los factores a evaluar.
2. La base cuantitativa inicial del proceso metodológico es la puntuación máxima a obtener de 2,000 puntos (que equivale al 100%).
3. En este proceso de ponderación se establecieron diferentes valores de importancia o “peso” entre los factores, los cuales se tradujeron en porcentajes a aplicar respecto al total de factores considerados en la Guía de Evaluación.
4. El valor porcentual de cada factor se distribuyó entre el número de requisitos establecidos para su integración:
5. Del puntaje para cada grado de desarrollo del requisito que aparece en la Guía de Evaluación, como “puntaje a asignar”, se distribuyó entre seis grados de desarrollo del mismo: NE; ID; DO; DP; DI; MR.
6. La Guía de Evaluación muestra para cada requisito el puntaje asignado para cada grado de desarrollo, de tal forma que al ir acumulando las puntuaciones obtenidas, se cuente con un “subtotal obtenido para el factor”.
7. De esta forma con la sumatoria de los subtotales obtenidos (número total de factores de evaluación) se obtiene al final un puntaje, para proceder a determinar el Nivel de Calidad alcanzado.
8. El proceso de mejora continua del Sistema Nacional de Certificación Turística considera cinco Niveles de Calidad asociados con dos aspectos: un rango de valores porcentuales a cubrir de los criterios de la Guía de Evaluación y, un mínimo a cubrir de todos los factores:
9. El primer nivel de calidad, denominado **“Bronce”,** que se encuentra ubicado entre el 35% y el 50% de la puntuación máxima a obtener (2,000 puntos); y en el que al menos se debe lograr el 30% de cumplimiento en cada uno de los factores.
10. El segundo nivel de calidad, denominado **“Plata”,** que se encuentra ubicado entre el 50.05% y el 62.50% de dicha puntuación; y en el que al menos se debe lograr el 40% de cumplimiento en cada uno de los factores.
11. El tercer nivel de calidad, denominado **“Oro”,** que, se encuentra ubicado entre el 62.55% y el 75.00% de dicha puntuación; y en el que al menos se debe lograr el 50% de cumplimiento en cada uno de los factores.
12. El cuarto nivel de calidad, denominado **“Platino”,** que se encuentra ubicado entre el 75.05% y el 87.50% de dicha puntuación; y en el que al menos se debe lograr el 60% de cumplimiento en cada uno de los factores.
13. El quinto nivel de calidad, denominado **“Diamante”,** en el que el porcentaje de puntuación para alcanzarlo es del 87.55% al 100.00% de la puntuación, y al menos se debe lograr el 70% de cumplimiento en cada uno de los factores.

**GLOSARIO**

1. **Distintivo Nacional de Calidad Turística.** Es el reconocimiento integral que otorga la Secretaría a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos que obtienen un determinado Nivel de Calidad dentro del Sistema Nacional de Certificación Turística y, que les permite establecer procesos de mejora continua;
2. **Grupo de Trabajo Especializado.** Responsables del diseño y actualización de las Guías de Evaluación, conformados por representantes de los sectores público y privado.
3. **Guía(s) de Evaluación.** Instrumento que contiene la normatividad de cada Subsector y su escalabilidad según el Nivel de Calidad. Está conformada por Factores, que a su vez se subdividen en Subfactores, criterios y requisitos de evaluación. Se consultará(n) en el Portal del Sistema Nacional de Certificación Turística;
4. **Línea Base.** Diagnóstico inicial que servirá de referencia para medir el progreso que el Prestador de Servicios Turísticos y/o Destino Turístico logre con la Metodología de Intervención, así como para identificar los impactos que ésta genere en el Sujeto;
5. **Marco Legal y Normativo.** Se refiere a leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas (NOM), disposiciones jurídicas federales o, en su caso, estatales, que debe cumplir el Sujeto para su adhesión al Sistema Nacional de Certificación Turística;
6. **Nivel(es) de Calidad.** Grado de cumplimiento que los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos poseen respecto a los Factores, Subfactores, criterios y requisitos que les son evaluados, según las Guías de Evaluación del Subsector al que pertenecen;
7. **Sistema Nacional de Certificación Turística.** Conjunto de mecanismos e instrumentos para definir y aplicar criterios y estándares dirigidos a asegurar la calidad de servicios turísticos mediante el otorgamiento del Distintivo Nacional de Calidad Turística. Integra distintivos, sellos, certificaciones y reconocimientos nacionales e internacionales que se otorgan a Prestadores de Servicios Turísticos y/o destinos turísticos que se distinguen por adoptar mejores prácticas en sus procesos o altos estándares en sus servicios;
8. **Solicitud de Adhesión.** Documento en el cuál el Sujeto debe contestar, bajo el carácter voluntario y de buena fe, una serie de preguntas sobre su situación actual en cuanto al cumplimiento del Marco Legal y Normativo que aplique en el Subsector;
9. **Subsector(es).** Se refiere a los Servicios Turísticos inmersos en el Sistema Nacional de Certificación Turística;
10. **Sujeto(s).** Se refiere a los Prestadores de Servicios Turísticos y a los Destinos Turísticos que pueden adherirse al Sistema Nacional de Certificación Turística para poder obtener el Distintivo Nacional de Calidad Turística; y
11. **UPCSST.** Unidad (es) Promotora (s) de la Calidad y Sustentabilidad de los Servicios Turísticos responsables de implementar la Metodología de Intervención a los Prestadores de Servicios Turísticos y/o Destinos Turísticos, que así lo requieran.

**Matriz de la**

**Guía de Evaluación**

1. Micro, pequeñas, medianas y grandes empresas

   http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono\_Micro\_peque\_mediana.pdf [↑](#footnote-ref-1)
2. La ISO 26000 es una guía que armoniza la orientación y aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social para cualquier tipo de organización, independientemente de su tamaño o localización. Esta norma se puede utilizar, tanto por aquellas organizaciones que inician en el proceso de adopción de la responsabilidad social, como por aquellas que cuentan con mayor experiencia en su implementación. [↑](#footnote-ref-2)