

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	% TOTAL X CUBRIR					
	100%	90%	100%	90%	100%	90%
	GT	5*	4*	3*	2*	1*
ORGANIZACIÓN						
Contar con manuales de organización para todas las áreas operativas y administrativas que definan con exactitud los procedimientos de aseguramiento de la calidad	X	X	X	X	X	X
Contar con un sistema documental o por medio electrónico de seguimiento de la documentación que respalda la comprobación de que los procedimientos de aseguramiento de la calidad se cumplen y son evaluados por lo menos mensualmente.	X	X	X	X	X	X
PERSONAL DE CONTACTO CON EL HUÉSPED						
Deben estar uniformados	X	X	X	X	X	X
deben llevar gafete con su nombre perfectamente visible	X	X	X	X	X	X
deben ser corteses y serviciales	X	X	X	X	X	X
deben conocer la localización de cada área del hotel	X	X	X	X	X	X
deben saludar amablemente al reconocer la presencia del huésped	X	X	X	X	X	X
deben ser bilingües de acuerdo a la demanda mayoritaria de extranjeros, comprobable con registros estadísticos	X	X				
RESERVACIÓN POR TELÉFONO						
El teléfono debe ser contestado en un máximo de cinco segundos y la atención al servicio requerido, en no más de sesenta segundos	X	X	X	X	X	X
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	16 hrs	16 hrs	8 hrs	8 hrs
el o la reservacionista debe informar lo siguiente: todas las tarifas disponibles, plan de tarifas, políticas de reservación, políticas de llegada	X	X	X	X	X	X
el o la reservacionista debe proporcionar la siguiente información: si el hotel proporciona transportación hotel-aeropuerto-hotel, distancias y otros servicios ofrecidos por el hotel	X	X	X	X	X	X
el o la reservacionista debe proporcionar número de confirmación y agradecer la llamada	X	X	X	X	X	X
RESERVACIÓN PERSONAL						
el o la reservacionista debe informar: todas las tarifas disponibles, plan de tarifas, políticas de reservación, políticas de llegada	X	X	X	X	X	X
el o la reservacionista debe proporcionar la siguiente información: si el hotel proporciona transportación hotel-aeropuerto-hotel, distancias y otros servicios ofrecidos por el hotel	X	X	X	X	X	X
proporcionar confirmación escrita e incluir folleto de servicios ofrecidos por el establecimiento	X	X	X	X	X	X
RECEPCIONISTA						
Debe dar la bienvenida amablemente	X	X	X	X	X	X
debe explicar las políticas de entrada y salida	X	X	X	X	X	X
debe realizar el registro en no más de cinco minutos	X	X	X	X	X	X
debe confirmar la tarifa, tipo de habitación , y localización de ésta	X	X	X	X	X	X
debe dar mensajes telefónicos en toda la permanencia del huésped	X	X	X	X	X	X
debe turnar la orden respectiva al capitán o botones para el manejo del equipaje	X	X	X	X	X	X
debe haber dos personas prestando el servicio las 24 horas	X	X	1 pax	1 pax	1 pax	1 pax

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
BOTONES (ENTRADA)						
Debe dar la bienvenida amablemente	X	X	X	X	X	X
debe llamar por su nombre al huésped	X	X	X	X	X	X
el debe manejar el equipaje con cuidado	X	X	X	X	X	X
debe explicar servicios y facilidades ofrecidas por el hotel	X	X	X	X	X	X
debe explicar funcionamientos de luces, televisión y demás aparatos existentes	X	X	X	X	X	X
debe señalar las salidas de emergencia o el diagrama de la ruta de evacuación	X	X	X	X	X	X
debe ofrecer abrir o cerrar cortinas	X	X	X	X	X	X
debe realizar los suministros y en su caso reportar faltantes	X	X	X	X	X	X
debe ofrecer su ayuda en caso de que le soliciten alguna asistencia	X	X	X	X	X	X
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	16 hrs	16 hrs	8 hrs	8 hrs
debe colocar el equipaje en el maletero (no en la cama o piso)	X	X	X	X		
debe ofrecer servicios de hielo	X	X	X	X		
TELEFONISTA						
Debe proporcionar el servicio de mensaje en no más de sesenta segundos	X	X	X	X	X	X
debe llamar por su nombre al huésped	X	X	X	X	X	X
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	X	X	X	X
se debe contar con algún mecanismo de localización de huéspedes que no están dentro de su habitación, y que se presume están dentro del establecimiento para darle el mensaje	X	X	X	X		
debe ofrecer el servicio de traslado automático de llamadas dentro del establecimiento	X	X	X	X		
CAMARISTA						
Debe realizar el aseo a profundidad y con esmero diariamente	X	X	X	X	X	X
debe cambiar sábanas y fundas diariamente, excepto acuerdo en contrario entre el huésped y el prestador del servicio, con fundamento en el cuidado que se debe tener en el ahorro del agua	X	X	X	X	X	X
debe jalar las esquinas de las sábanas	X	X	X	X	X	X
debe cambiar vasos usados	X	X	X	X	X	X
debe cerrar cortinas	X	X	X	X	X	X
debe limpiar ceniceros y basureros	X	X	X	X	X	X
debe cambiar toallas usadas	X	X	X	X	X	X
debe secar lavamanos y tina	X	X	X	X	regadera	regadera
debe prender lámpara de noche	X	X	X	X		
Debe dejar alguna cortesía (flores, fruta, dulces, tarjeta, etc.)	X	X	X	X		
debe reponer los suministros usados que se encuentren consumidos a más del 50%	X	X	X	X		
BOTONES (SALIDA)						
Debe acudir máximo en cinco minutos al llamado	X	X	X	X	X	X
debe manejar el equipaje con cuidado	X	X	X	X	X	X
debe revisar en el cuarto y baño si hubo objetos olvidados	X	X	X	X	X	X
debe ofrecer si solicita el pedido del auto o taxi	X	X	X	X	X	X
debe hacer plática de despedida, deseando un buen viaje y pronto regreso	X	X	X	X	X	X
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	16 hrs	16 hrs	8 hrs	8 hrs

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
CAJERO (SALIDA)						
Debe dar el saludo amablemente	X	X	X	X	X	X
debe realizar el servicio de salida eficientemente, en no más de cinco minutos	X	X	X	X	X	X
debe preguntar si la estancia fue satisfactoria	X	X	X	X	X	X
debe permitir que el cliente revise la cuenta antes de cerrarla	X	X	X	X	X	X
debe presentar la cuenta en fólder o sobre, debe devolver la tarjeta de crédito o cambio en efectivo y folio en la mano del cliente (no deben ser colocados en el mostrador)	X	X	X	X	X	X
debe dar copia del folio, cuando se solicite	X	X	X	X	X	X
debe agradecer por la estancia, desearle buen viaje y pronto regreso	X	X	X	X	X	X
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	X	X	X	X
SERVICIO EN RESTAURANTE						
El menú debe contener platillos fuertes o principales distintos, ensaladas, sopas, entradas, postres, bebidas y vinos (éstos últimos como se indica más adelante); y tener siempre a disposición los platillos que se ofrecen	X	X	X	X	X	X
el menú debe estar impreso profesional mente en papel u otro material acorde al concepto del lugar, sin correcciones o etiquetas sobrepuestas	X	X	X	X	X	X
el mesero y capitán deben conocer todos los platillos, incluyendo las especialidades del día y saber describir la preparación de los mismos	X	X	X	X	X	X
el menú debe incluir alimentos dietéticos	X	X	X	X		
se deben presentar los postres en carrito	X	X	X	X		
BEBIDAS						
Se debe disponer de cinco marcas distintas de refrescos, tres marcas distintas de cerveza, café de buena calidad, café descafeinado, agua natural, agua mineral y cinco téis distintos	X	X	2 cervezas - 3 téis	2 cervezas - 3 téis	2 cervezas - 3 téis	2 cervezas - 3 téis
se debe acompañar el té y café de: crema, azúcar y sustituto de azúcar	X	X	X	X	X	X
VINOS						
Debe existir una lista de diez vinos nacionales y cinco importados	X	X	5/3	5/3	3 nal.	3 nal.
se debe dar una presentación profesional de los vinos	X	X	x	x		
debe contarse con personal que conozca las características de los vinos	X	X				
PRESENTACIÓN DE MESA						
La loza debe ser uniforme y completa, sin despostillamientos o manchas	X	X	X	X	X	X
los platillos deben servirse bien presentados y acorde con lo señalado en el menú	X	X	X	X	X	X
los platillos deben servirse a la temperatura adecuada o al gusto del comensal	X	X	X	X	X	X
el platillo se debe de preparar como lo ordene el comensal	X	X	X	X	X	X
debe existir doble cubierta en la mesa, así como, cubiertos y servilletas	X	X	X	X		
las servilletas y mantel deben ser de tela	X	X	X	X		
debe haber un adorno en el centro de la mesa de flores u otros	X	X	X	X		
PRESENTACIÓN DE LA CUENTA						
Se debe proporcionar en no más de cinco minutos	X	X	X	X	X	X
se debe permitir la transferencia de la cuenta del bar a la del restaurante	X	X	X	X	X	X
la descripción de consumos y precios debe ser clara	X	X	X	X	X	X
se debe presentar la cuenta en carpeta (no en charola)	X	X	X	X		

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
PERSONAL DE RESTAURANTE						
Debe estar perfectamente uniformado y pulcro	X	X	X	X	X	X
debe ser cordial, rápido y atento a cualquier solicitud	X	X	X	X	X	X
debe servir los alimentos y bebidas con la etiqueta y procedimiento de un servicio de alta calidad	X	X				
SALA DE ESPERA						
Se debe ofrecer en este lugar el servicio de bebidas nacionales e internacionales	X	X				
debe existir algún entretenimiento	X	X				
PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES						
Se debe contar con personal de seguridad " y vigilancia (para el establecimiento) perfectamente uniformado	X	X	X	X	X	X
Se debe contar con personal de . mantenimiento perfectamente uniformado	X	X	X	X	X	X
se debe contar con asistencia médica para huéspedes	X	X	X	X	X	X
se debe contar con brigadas de emergencia perfectamente capacitadas	X	X	X	X	X	X
se debe contar con servicio de niñera	X	X				
PORTERO						
Debe abrir la puerta del vehículo	X	X	X	X		
debe dar la bienvenida amablemente	X	X	X	X		
debe descargar con cuidado el equipaje	X	X	X	X		
debe conducir a los huéspedes a la recepción	X	X	X	X		
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	16 hrs	16 hrs		
VALET DE ESTACIONAMIENTO						
Debe dar la bienvenida amablemente	X	X	X	X		
debe proporcionar el recibo o contraseña por el vehículo, o en su caso las instrucciones para reclamarlo	X	X	X	X		
debe estacionar el vehículo en un lugar seguro	X	X	X	X		
debe dar ingreso rápido y eficiente del vehículo e informar en qué lugar y número de cajón se encuentra	X	X	X	X		
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	16 hrs	16 hrs		
debe informar si se cuenta con seguro de protección	X	X	X	X		
LLAMADAS DE DESPERTADOR No aplica si se tiene sistema de despertador automático.						
Debe llamar por su nombre al huésped	X	X	X	X		
se debe llamar cinco minutos antes de la hora solicitada	X	X	X	X		
informar la hora, temperatura y condiciones del tiempo	X	X	X	X		
el servicio se debe prestar las 24 horas	X	X	X	X		
SERVICIO A CUARTOS (ROOM SERVICE)						
EL MENÚ						
El menú debe contener platillos fuertes, sopas, ensaladas y postres; cinco marcas de refrescos distintas, tres marcas de cervezas distintas, café de buena calidad, café descafeinado, tres téis distintos, agua mineral, cinco vinos nacionales y tres importados	X	X	Vino 3/2	Vino 3/2		
debe estar impreso profesionalmente en papel de buena calidad	X	X	X	X		
debe estar presentado en carpeta de piel	X	X	Carpeta de calidad	Carpeta de calidad		
el tiempo de servicio debe estar precisado en el menú	X	X	X	X		

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
OTROS SERVICIOS						
Se debe ofrecer periódico en el desayuno	X	X	X	X		
se deben presentar los alimentos en carro	X	X	En charola	En charola		
se deben presentar profesionalmente los platillos	X	X	X	X		
el tiempo de servicio para bebidas no debe exceder de 15 minutos y para alimentos de 30 minutos	X	X	X	X		
la orden debe ser tomada por el responsable de servicio a cuartos (no por el cajero del restaurante)	X	X				
TOMA DE ORDENES DE SERVICIO A CUARTOS						
Se debe contestar la llamada en no más de cinco segundos	X	X	X	X		
se debe saludar por su nombre al huésped	X	X	X	X		
se debe contestar a las preguntas de preparación de los platillos	X	X	X	X		
se debe repetir la orden de alimentos para revisar si están correctos	X	X	X	X		
se debe indicar cuanto tiempo tarda el servicio	X	X	X	X		
MESERO						
Debe saludar por su nombre al huésped	X	X	X	X		
debe colocar los platillos sobre la mesa	X	X	X	X		
debe revisar la orden con el huésped	X	X	X	X		
SERVICIO A HUÉSPEDES (CONCIERGE)						
Debe dar asistencia personalizada de servicios en general	X	X				
debe ofrecer sugerencias y reservaciones para servicios internos y externos	X	X				
debe dar respuesta a requisitos especiales	X	X				
el servicio debe operar de las 7:00 a las 23:00 horas	X	X				
INSTALACIONES y EQUIPO						
Todas las instalaciones, mobiliarios y accesorios deben estar limpios, sin manchas, roturas, remiendos, etc	X	X	X	X	X	X
todos los equipos y servicios que proporcionan deben funcionar al 100%	X	X	X	X	X	X
SEGURIDAD						
Se debe contar con un sistema de alarma	X	X	X	X	X	X
se debe contar con un sistema contra incendio	X	X	X	X	X	X
se debe contar con anuncios de emergencia luminosos en áreas cerradas	X	X	X	X	X	X
se debe contar con un equipo contra incendio	X	X	X	X	X	X
se debe contar con un instructivo de seguridad para huéspedes (legible en cuartos)	X	X	X	X	X	X
se debe contar con un manual de emergencias para el personal	X	X	X	X	X	X
se debe contar con detectores de humo en habitaciones y áreas públicas	X	X	X	X	X	X
ÁREAS PÚBLICAS						
Se debe contar con un buen aspecto externo del inmueble	X	X	X	X	X	X
el lobby debe tener un buen aspecto, así como, mobiliario cómodo y funcional	X	X	X	X	X	X
deben existir baños perfectamente limpios	X	X	X	X	X	X
el motor lobby debe contar con dos carriles de circulación	X	X				

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
AREA DE RECEPCIÓN Debe contar con los siguientes servicios						
Cajas individuales de seguridad	X	X	X	X	Para 30%	Para 30%
señalamientos para las diversas áreas	X	X	X	X	X	X
servicio de correo	X	X	X	X		
teléfono público (para llamadas externas)	X	X	X	X		
área de guarda equipaje	X	X	X	X		
HABITACIÓN Debe contar con:						
Cuarto doble con baño privado con superficie mínima de 26 metros cuadrados	X	X	22 mts	22 mts	18 mts	18 mts
TV color con canales en español y el idioma de la demanda mayoritaria de extranjeros	X	X	X	X	X	X
camas gemelas tamaño "queen";	X	X	2 matrimonial	2 matrimonial	matrimonial	matrimonial
protector de colchón	X	X	X	X	X	X
juego completo de sábanas y fundas	X	X	X	X	X	X
cobertor y colcha decorativa	X	X	X	X	X	X
almohada y cobertor extra	X	X	X	X	X	X
tocador-cómoda y espejo	X	X	X	X	X	X
Cabecera	X	X	X	X	X	X
Buró	X	X	X	X	X	X
cesto de basura sin desperfectos y en armonía con la decoración	X	X	X	X	X	X
silla o taburete de tocador	X	X	X	X	X	X
cortina translúcida o similar	X	X	X	X	X	X
cortina para obscurecer o similar	X	X	X	X	X	X
closet o ropero con puerta e iluminación interior	X	X	X	X	X	X
luz de cortesía en acceso	X	X	X	X	X	X
luz en cabecera o buró	X	X	X	X	X	X
luz en baño	X	X	X	X	X	X
equipo de aire acondicionado central con , control individual de mando o similar, funcionando al 100%	X	X	X	X	Ventilador	Ventilador
cerradura que abra con llave o tarjeta electrónica únicamente por fuera	X	X	X	X	X	X
Mirilla	X	X	X	X	X	X
paloma, cadena o pasador de seguridad	X	X	X	X	X	X
vasos de vidrio con protector higiénico	X	X	X	X	X	X
directorio telefónico de la localidad	X	X	X	X	X	X
carteles de "no molestar" y "aseo"	X	X	X	X	X	X
teléfono con línea exterior automática digita (por clave) o por operadora	X	X	X	X	c/instrucciones	c/instrucciones
mesa de servicio de alimentos y bebidas	X	X	X	X		
sillas para la mesa de servicio (que sean uniformes)	X	X	X	X		
porta maleteros o maletero	X	X	X	X		
espejo de cuerpo entero	X	X	X	X		
cortina decorativa o similar	X	X	X	X		
luz en tocador o credenza	X	X	X	X		

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
luz para mesa de alimentos y bebidas	X	X	X	X		
interruptor tipo escalera en acceso y cabecera	X	X	X	X		
luz en lavabo	X	X	X	X		
cubeta de hielo	X	X	X	X		
directorio de servicios (bilingüe)	X	X	X	X		
papelaría (hojas, sobres, lápiz o pluma y block de notas)	X	X	X	X		
bolsa para lavandería	X	X	X	X		
servicio de lavandería y planchaduría (para huéspedes) con devolución antes de 24 horas	X	X	X	X		
servicio de planchado en una hora Jornada normal de trabajo	X	X	X	X		
sistema de mensajes en cuartos y recepción	X	X	X	X		
instrucciones impresas para marcar el teléfono	X	X	X	X		
BAÑO						
Acabados en los muros	X	X	X	X	X	X
recubrimiento en los pisos	X	X	X	X	X	X
muros limpios	X	X	X	X	X	X
pisos limpios	X	X	X	X	X	X
mobiliario limpio	X	X	X	X	X	X
agua caliente y fría (con instrucciones de uso de las llaves);	X	X	X	X	X	X
W.C. con cubierta;	X	X	X	X	X	X
lavabo con tocador	X	X	X	X	X	X
Jabonera	X	X	X	X	X	X
contacto en baño	X	X	X	X	X	X
Toalleros	X	X	X	X	X	X
tapete o piso antiderrapante	X	X	X	X	X	X
cortina o puerta en regadera	X	X	X	X	X	X
porta pañuelos y pañuelos desechables	X	X	X	X	X	X
cesto de basura	X	X	X	X	X	X
jabón facial y corporal	X	X	X	X	X	X
agua purificada en instalación o embotellada (con anuncio)	X	X	X	X	X	X
sistema de ventilación (ducto, ventanilla natural)	X	X	X	X	X	X
toalla mediana por persona	X	X	X	X	X	X
toalla grande por persona	X	X	X	X		
combinación de tina y regadera	X	X	X	X		
tocador de baño (integrado al área)	X	X	X	X		
barra de seguridad en tina	X	X	X	X		
un mínimo de seis artículos de cortesía presentados en canastillo	X	X	mínimo 4	mínimo 4		
espejo de aumento	X	X	X	X		
secadora de pelo	X	X				
toalla facial por persona	X	X				

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
bata de baño por persona	X	X				
SERVICIOS E INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS						
Depósito de basura seca	X	X	X	X	X	X
depósito de basura húmeda	X	X	X	X	X	X
escalera de uso común con pasamanos	X	X	X	X	X	X
área de servicio y zona de estiba	X	X	X	X	X	X
estacionamiento con vigilancia (un cajón por cada 5 cuartos)	X	X	1x10 cuartos	1x10 cuartos		
planta de emergencia que ilumine pasillos, escaleras, áreas públicas, para cámaras de refrigeración y congelación	X	X	X	X		
máquinas de hielo a no más de 30 metros de las habitaciones	X	X	X	X		
LOCALES INDEPENDIENTES						
Tabaquería, regalos y boutique	X	X	X	X	Tabaquería	Tabaquería
sala de belleza y peluquería	X	X	X	X		
agencia de viajes y arrendadora de vehículos	X	X	X	X		
SERVICIOS E INSTALACIONES PARA EMPLEADOS						
Programas de capacitación permanentes en todos los niveles	X	X	X	X	X	X
Botiquín	X	X	X	X	X	X
vestidores con casilleros individuales con llave, higiénicos, limpios y funcionales	X	X	X	X	X	X
lavamanos y espejo	X	X	X	X	X	X
papel sanitario, jabón y toallas desechables	X	X	X	X	X	X
sanitarios higiénicos, limpios y funcionales	X	X	X	X	X	X
W.C. con cubierta	X	X	X	X	X	X
Regaderas	X	X	X	X		
regaderas limpias	X	X	X	X		
comedor independiente	X	X	X	X		
comedor higiénico, limpio y funcional	X	X	X	X		
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS y BEBIDAS						
Una cafetería-restaurant con servicio de 16 horas	X	X	X	X	X	X
un restaurante de especialidades con servicio de comida y cena	X	X	X	X		
un bar independiente	X	X	X	X		
SERVICIOS PARA DISCAPACITADOS						
Servicio para discapacitados en el 1.0% de las habitaciones	X	X	0.5%	0.5%		
cajones de estacionamiento (uno por cada habitación de discapacitados)	X	X	X	X		
Rampas	X	X	X	X		
timbre a 60 centímetros de altura	X	X	X	X		
espacio entre camas de mínimo un metro	X	X	X	X		
apagador en baño a 60 centímetros de altura	X	X	X	X		
puerta de baño mínimo de un metro de ancho	X	X	X	X		
barras de apoyo en baño	X	X	X	X		
W.C. a 50 centímetros de altura	X	X	X	X		

REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO E INSTALACIONES QUE DEBEN DE CUMPLIR LOS HOTELES, MOTELES, SERVICIOS DE TIEMPO COMPARTIDO Y SIMILARES PARA OBTENER LOS CERTIFICADOS DE CALIDAD DE LAS NORMAS MEXICANAS IMNC NMX-TT

ELEMENTOS NORMATIVOS	GT	5*	4*	3*	2*	1*
lavamanos a 80 centímetros de altura	X	X	X	X		
OTROS ESTABLECIMIENTOS						
Gimnasio con instructor capacitado	X	X				
vapor o sauna	X	X				
servicio de masaje	X	X				
servicio de provisión de toallas	X	X				
ELEMENTOS NORMATIVOS PARTICULARES						
Se debe tener en cuenta el concepto y ubicación geográfica del establecimiento	X	X	X	X	X	X
ELEVADOR Se aplica para establecimientos de más de 3 pisos						
Un elevador de huéspedes para 10 personas por cada 100 cuartos o la proporción correspondiente	X	X	X	X	X	X
interfón de emergencia en elevadores	X	X	X	X	X	X
un elevador de servicio para 10 personas por cada 100 cuartos o la proporción correspondiente	X	X				
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE NEGOCIOS, EN CONSTRUCCIONES MODERNAS O EN INMUEBLES COLONIALES						
Salón de banquetes y convenciones con equipo audiovisual	X	X	X	X	Salón de juntas	Salón de juntas
recubrimientos en pisos y muros de habitaciones y áreas públicas sin desperfectos	X	X	X	X	X	X
servicio secretarial	X	X	X	X		
renta de fax y computadora	X	X	X	X		
servicio de fotocopiado	X	X	X	X		
En inmuebles coloniales la equivalencia es la originalidad del diseño arquitectónico.						
ESTABLECIMIENTOS VACACIONALES						
Áreas verdes con buen aspecto	X	X	X	X	X	X
juegos infantiles	X	X	X	X	X	X
juegos para adultos	X	X	X	X	X	X
programa de actividades recreativas para 12 horas con conductores capacitados	X	X	8 horas	8 horas		
Chapoteadero	X	X	X	X		
alberca con señalamiento de profundidad y reglamento de uso	X	X	X	X		
equipo de filtrado y bombeo de agua para chapoteadero y alberca	X	X	X	X		
personal y equipo de salvavidas	X	X	X	X		
provisión de toallas de alberca	X	X	X	X		
un camastro de alberca por cada tres cuartos	X	X	X	X		
una sombrilla de alberca por cada dos camastros	X	X	X	X		
si el establecimiento se encuentra en la playa, además debe cumplir con lo siguiente: •un camastro de playa por cada tres cuartos; •una sombrilla o palapa de playa por cada dos camastros; •señalamientos de seguridad en playa y mar (letreros, banderas, boyas, etc.).	X	X	X	X		