



En la Ciudad de México, a seis de febrero de dos mil diecinueve.-----

VISTOS para resolver los autos del procedimiento de verificación seguido al inmueble con denominación "HOTEL COURTYARD MARRIOTT", ubicado en Avenida Revolución, número trescientos treinta y tres (333), Colonia Tacubaya, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, en esta Ciudad; atento a los siguientes:-----

-----**RESULTANDOS**-----

1.- El veintiséis de noviembre de dos mil dieciocho, se emitió la orden de visita de verificación al inmueble citado al rubro, identificada con el número de expediente INVEADF/OV/TURISEA/266/2018, misma que fue ejecutada el día veintisiete del mismo mes y año, por la C. Cynthia Penélope Garza Muñoz, personal especializado en funciones de verificación adscrito a este Instituto, asentando en el acta los hechos, objetos, lugares y circunstancias, observados.-----

2.- El día once de diciembre de dos mil dieciocho, se recibió en la Oficialía de Partes de este Instituto, escrito signado por la [REDACTED] mediante el cual formuló observaciones y presentó pruebas respecto de los hechos, objetos, lugares y circunstancias contenidos en el acta de visita de verificación materia de este asunto, recayéndole acuerdo de fecha catorce de diciembre de dos mil dieciocho, en el que se tuvo por reconocida la personalidad de la [REDACTED] en su carácter de Representante legal de la [REDACTED]

[REDACTED] del inmueble materia del presente procedimiento de verificación, se tuvieron por ofrecidas y admitidas las pruebas exhibidas y se señaló día y hora para que tuviera verificativo la audiencia de desahogo de pruebas y formulación de alegatos, misma que se desarrolló a las diez horas con treinta minutos del día veintidós de enero de dos mil diecinueve, haciéndose constar la comparecencia de la [REDACTED], en su carácter de autorizada, teniéndose por desahogadas las pruebas admitidas, asimismo se tuvieron por formulados alegatos de manera verbal.-----

1/6

3.- Una vez substanciado el presente procedimiento de verificación, esta Instancia resuelve en términos de los siguientes:-----

-----**CONSIDERANDOS**-----

**PRIMERO.-** La Licenciada Deyanira Ruiz Mosqueda, Directora de Calificación "A" del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal, es competente para resolver el presente asunto con fundamento en los artículos 14 párrafo segundo, 16 primer párrafo y 122 apartado A fracción V de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 33 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 1, 3 fracciones I y XII, 5, 11 fracción II, 44 fracción I, y 45 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; 1, 2 fracciones II y VI, 3, 5 y 6 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VIII, IX, 7 fracciones I, II, III, IV, 8, 9 y 13 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; 1, 2 fracciones III y V, 6 fracción IV, 7 apartado A fracciones I inciso f) y IV, 8 fracción II, 18, 19 fracción IV y Décimo Primero Transitorio de la Ley del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal; 1, 2, 3 fracción VII, 7, 22 fracción II, 23, 25 apartado A BIS, sección primera, fracciones I, V, VIII y X del Estatuto Orgánico del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal, 1 fracción VI, 2, 3 fracciones II, III y V, 4, 14 fracción IV, 35 y 78 del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal, y Quinto transitorio de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el cuatro de mayo de dos mil dieciocho.-----





**SEGUNDO.-** El objeto de la presente resolución, es determinar el cumplimiento o incumplimiento a lo dispuesto en la Ley General de Turismo, Ley de Turismo del Distrito Federal y Reglamento de la Ley de Turismo del Distrito Federal, derivado de la calificación del texto del acta de visita de verificación instrumentada al establecimiento materia del presente procedimiento, en cumplimiento a la orden de visita de verificación, documentos públicos que conforme a los artículos 15 y 20 del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal, contienen los requisitos necesarios que todo acto de autoridad requiere para su validez, por lo que se resuelve el presente asunto en cumplimiento a los principios de simplificación, precisión, legalidad, transparencia, información, imparcialidad y buena fe con que se actúa, de conformidad con los artículos 5, 6 y 7 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.

**TERCERO.-** LA CALIFICACIÓN DEL TEXTO DEL ACTA DE VISITA DE VERIFICACIÓN, se realiza de conformidad a lo previsto en el artículo 35 del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal, por lo que se procede a dictar resolución debidamente fundada y motivada de acuerdo con los siguientes razonamientos lógicos jurídicos.

Se procede a la calificación del texto del acta de visita de verificación materia del presente asunto, de la que se desprende que el personal especializado en funciones de verificación adscrito a este Instituto, asentó en relación a los hechos, objetos, lugares y circunstancias, lo siguiente:

PARA DAR CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO MEDIANTE OFICIO DE COMISIÓN INVEADF/OFCOM/8670/2018 Y A LA ORDEN DE VISITA DE VERIFICACIÓN, ME CONSTITUYO EN EL DOMICILIO DE MÉRITO POR ASÍ OBSERVAR QUE CORRESPONDE LA NOMENCLATURA OFICIAL EN FACHADA Y LA DENOMINACIÓN, Y POR CONFIRMAR CON EL VISITADO, ME IDENTIFICO PLENAMENTE Y SOLICITO LA PRESENCIA DESDE EL TITULAR Y/O PROPIETARIO Y/O POSEEDOR Y/U OCUPANTE Y/O DEPENDIENTE Y/O ENCARGADO Y/O RESPONSABLE, ATENDIENDO QUIEN AL MOMENTO DICE SER ENCARGADO DEL ESTABLECIMIENTO, AL CUAL LE HAGO SABER EL MOTIVO DE MI PRESENCIA Y ME BRINDA LAS FACILIDADES PARA LA EJECUCIÓN DE LA DILIGENCIA, DONDE OBSERVO QUE: SE TRATA DE UN ESTABLECIMIENTO MERCANTIL CON ACTIVIDAD DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE (HOTEL) CONSTITUIDO EN PLANTA BAJA Y DIEZ NIVELES, FACHADA BEIGE CON GRIS, ACCESO PEATONAL DE CRISTAL Y VEHICULAR BAJO NIVEL DE CALLE CON PLUMA RESTRICTIVA. DEL ALCANCE SE DESPRENDE QUE: 1.- SI SE ANUNCIA VISIBLEMENTE EN LOS LUGARES DE ACCESO AL ESTABLECIMIENTO LA DIRECCIÓN, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, TANTO DEL RESPONSABLE DEL ESTABLECIMIENTO, COMO DE LA AUTORIDAD COMPETENTE ANTE LA QUE PUEDE PRESENTAR SUS QUEJAS, DATOS QUE SON PRESENTADOS EN PANTALLA ELECTRÓNICA EN EL LOBBY DEL HOTEL 2.- EXHIBE OFICIO DE REVALIDACIÓN DE LA CONSTANCIA DE ESTAR INSCRITO EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO DESCRITO EN EL APARTADO CORRESPONDIENTE 3.- SI SE OBSERVA QUE CUMPLE CON LOS SERVICIOS, PRECIOS, TARIFAS Y PROMOCIONES EN LOS TÉRMINOS ANUNCIADOS, OFRECIDOS O PACTADOS 4.- EXPIDE, AÚN SIN SOLICITUD DEL TURISTA, FACTURA DETALLADA, NOTA DE CONSUMO O DOCUMENTO FISCAL QUE AMPARA LOS COBROS REALIZADOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO CON DATOS DEL ESTABLECIMIENTO, CANDADOS DIGITALES Y DEL INTERESADOS 5.- DISPONE DE LO NECESARIO PARA QUE LOS INMUEBLES, EDIFICACIONES Y SERVICIOS TURÍSTICOS INCLUYAN LAS ESPECIFICACIONES QUE PERMITAN LA ACCESIBILIDAD A TODA PERSONA EN CUALQUIER CONDICIÓN TALES COMO RAMPAS, ELEVADORES, ENTRE OTROS 6.- PROPORCIONA A LOS TURISTAS INFORMACIÓN CLARA, CIERTA Y DETALLADA RESPECTO DE LAS CARACTERÍSTICAS, PRECIOS, TARIFAS Y PROMOCIONES DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS, ASÍ COMO LAS CONDICIONES DE SU COMERCIALIZACIÓN 7.- SI BIEN NO CUENTAN CON UN REGISTRO DE QUEJAS AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL O BUZÓN DE QUEJAS, EL ESTABLECIMIENTO PROPORCIONA DE MANERA ELECTRÓNICA EL BUZÓN DE QUEJAS (Y EN TICKET DE CONSUMO) 8.- SI ACREDITA MEDIANTE CONSTANCIAS DE FECHA VEINTISEIS DE AGOSTO DEL DOS MIL DIECIOCHO, QUE EL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO SE ENCUENTRA CAPACITADO EN TÉRMINOS DE LOS QUE SEÑALA LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, ASÍ COMO OFICIO EMITIDO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL 9.- CUENTA CON MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA NECESARIAS PARA REALIZAR LA CONTRATACIÓN DE SUS SERVICIOS TURÍSTICOS CUANDO SE REALIZA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS 10.- SI ACREDITA QUE EL ESTABLECIMIENTO OPTIMIZA EL USO DE AGUA Y ENERGÉTICOS EN SUS INSTALACIONES, Y QUE CUENTA CON UN PROGRAMA DE DISMINUCIÓN DE GENERACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS (TALES COMO LUCES LEDS, DISPOSITIVOS PARA AHORRO DE ENERGÍA ENTRE OTROS) 11.- NO EXHIBE AUTORIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ECOTURÍSTICOS TODA VEZ QUE NO PRESTAN DICHS SERVICIOS 12.- SI BIEN NO EXHIBE EL LIBRO DE REGISTRO DE VISITANTES, EL REGISTRO SE RELIZA DE MANERA ELECTRÓNICA Y CUENTA CON INFORMACIÓN DEL USUARIO.

Hechos que se toman por ciertos al ser asentados por el personal especializado en funciones de verificación adscrito a este Instituto, quien se encuentra dotado de fe pública en los actos en que interviene conforme a sus atribuciones, de conformidad con lo previsto en el artículo 29 fracción III de la Ley del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal y 3 fracción XVI del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal.

Asimismo asentó en el acta de visita de verificación, en relación a la documentación a que se





refiere la orden de visita, lo siguiente:-----

I.- OFICIO DE REVALIDACIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO EXPEDIDO POR SECRETARÍA DE TURISMO, TIPO ORIGINAL, CON FECHA DE EXPEDICIÓN DOS DE JULIO DEL DOS MIL DIECIOCHO, CON VIGENCIA DE DOS AÑOS, EMITIDO A FAVOR DEL INMUEBLE DE MÉRITO CON [REDACTED]

Esta autoridad procede a la valoración de la prueba que fue exhibida al momento de la visita de verificación, así como de las que fueron admitidas y desahogadas durante la substanciación del presente procedimiento, las cuales se valoran en términos de los artículos 402 y 403 del Código de Procedimientos Civiles para el Distrito Federal de aplicación supletoria a la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, conforme a su artículo 4 párrafo segundo en relación con el objeto y alcance de la orden de visita de verificación, sin que sea necesario hacer mención expresa de ellas conforme a la tesis 26, de la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en la página treinta y nueve, de la segunda parte del Informe de Labores que rindió el Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en mil novecientos ochenta y nueve, del rubro y texto siguientes:-----

*"PRUEBAS DOCUMENTALES. SU RELACIÓN EN LA AUDIENCIA CONSTITUCIONAL. Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 151, primer párrafo de la Ley de Amparo, es suficiente que en el acta de la audiencia se señale que se dio lectura a las constancias que obran en autos, para que se entienda que las documentales han quedado relacionadas y recibidas en ese acto, sin que sea necesario que se haga mención expresa de cada una de ellas."-----*

En virtud de lo anterior, se procede al estudio del escrito de observaciones ingresado en la Oficialía de Partes de este Instituto el once de diciembre de dos mil dieciocho, del cual se desprenden diversas manifestaciones que atañen propiamente al cumplimiento del objeto y alcance señalado en la Orden de Visita de Verificación, consecuentemente las mismas se analizarán de forma conjunta con el acta de visita de verificación, por lo que se procede con la calificación del acta de visita de verificación materia del presente procedimiento-----

3/6

Una vez precisado lo anterior, del estudio integral que esta autoridad hace respecto del acta de visita de verificación se advierte que el personal especializado en funciones hizo constar el cumplimiento a los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9 y 10 del alcance de la orden de visita de verificación, por lo que en obvio de repeticiones innecesarias, esta autoridad se contrae al estudio de las irregularidades observadas por el personal especializado en funciones de verificación al momento de la visita de verificación.-----

Ahora bien, respecto al punto siete (7) del **ALCANCE** de la Orden de Visita de Verificación, es decir, **Contar con un registro de quejas autorizado por la Secretaría de Turismo del Distrito Federal**, obligación prevista en el artículo 60 fracción III de la Ley de Turismo del Distrito Federal, precepto legal que se cita a continuación:-----

**LEY DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL.**-----

Artículo 60. Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos:

III. Contar con un registro de quejas autorizado por la Secretaría;-----

Al respecto, el personal especializado en funciones de verificación hizo constar en el acta de visita de verificación lo siguiente:-----

COMERCIALIZACIÓN7.- SI BIEN NO CUENTAN CON UN REGISTRO DE QUEJAS AUTORIZADO POR LA SECRETARÍA DE TURISMO DEL DISTRITO FEDERAL O BUZÓN DE QUEJAS, EL ESTABLECIMIENTO PROPORCIONA DE MANERA ELECTRÓNICA EL BUZÓN DE QUEJAS (Y EN TICKET DE CONSUMO)8.- SI ACREDITA MEDIANTE CONSTANCIAS DE FECHA VEINTISEIS DE AGOSTO DEL DOS MIL DIECIOCHO, ... " (sic), con base a la manifestaciones que el promovente hace valer referente a la publicación de fecha tres de septiembre de dos mil doce, en el Diario Oficial, por el que se da a conocer el AVISO de cancelación de la norma Oficial Mexicana NOM-01-TUR-2002. Formatos Foliados y





de Porte Pagados para la Presentación de Quejas y Sugerencias de Servicios Turísticos Relativos a Establecimientos de Hospedaje, Agencias de Viajes, de Alimentos y Bebidas y Empresas de Sistemas de Intercambio de Servicios Turísticos, que cancela las Normas Oficiales Mexicanas NOM-01-TUR-1999, NOM-02-TUR-1999, NOM-03-TUR-1999 Y NOM-04-TUR-1999, (en lo sucesivo EL AVISO DE CANCELACION); al respecto, es menester de este órgano jurisdiccional efectuar un estudio exhaustivo respecto del caso concreto y el contenido del AVISO DE CANCELACION, para poder determinar si le es aplicable al inmueble verificado, así, de la interpretación que se hace, se tiene que EL AVISO DE CANCELACION, consideró que la norma NOM-01-TUR 2002 Formatos foliados y de porte pagado (en lo sucesivo LOS FORMATOS) para la presentación de sugerencias y quejas de servicios turísticos, relativos a los establecimientos de hospedaje Agencias de Viajes, de Alimentos y Bebidas y Empresas de Sistemas de Intercambio de Servicios Turísticos; norma que, estableció los siguientes objetivos: **a)** establecer las características y elementos de los FORMATOS, **b)** da a conocer los elementos normativos y operativos para la utilización de los FORMATOS, **c)** que el órgano encargado de Turismo en la Ciudad de México de encontrar procedente la queja daría vista a la PROFECO para su atención, **d)** que se acordó la cancelación de la norma en comento, toda vez que la PROFECO cuenta con la facultad expresa y los mecanismos para atender las quejas de los consumidores. Una vez precisado lo anterior, se tiene del acta de visita de verificación que el establecimiento visitado es un prestador de servicios de hospedaje, servicio que, se encuentra dentro de la política que enmarca el acuerdo de calidad regulatoria que entre otras tiene por objeto la inhibición de sobrerregulación que obstaculiza la inversión; y el que por otro lado, la autoridad que atendiera directamente las QUEJAS presentadas por el consumidor es la PROFECO. Bajo este contexto no le es exigible a los establecimientos con los giros enunciados en el AVISO DE CANCELACION el FORMATO de referencia; por lo que se concluye que en la especie al establecimiento visitado se encuentra dentro de la hipótesis referida en el contenido del AVISO DE CANCELACION, por lo tanto se puede concluir que no le es exigible la obligación en estudio, por lo que no se emite pronunciamiento al respecto. -----

4/6

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 87 fracción I de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México y 35 del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal, es de resolver y se resuelve en los siguientes términos.-----

Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México.-----

"Artículo 87.- Ponen fin al procedimiento administrativo:-----

I. La resolución definitiva que se emita."-----

Es de resolverse y se:-----

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Esta Autoridad resulta competente para calificar el texto del acta de visita de verificación, en virtud de lo expuesto en el considerando PRIMERO de la presente Resolución Administrativa.-----

**SEGUNDO.-** El C. Titular y/o Propietario y/o Poseedor del establecimiento objeto del presente procedimiento, da cumplimiento a las obligaciones previstas en los numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9 y 10 del objeto y alcance de la Orden de Visita de Verificación, en términos de lo previsto en el Considerando TERCERO de esta determinación administrativa.-----

**TERCERO.-** Con fundamento en lo que establecen los artículos 59, 60 y 61 del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal, se hace del conocimiento del interesado que tiene un término de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al en que surta sus efectos la notificación de la resolución, para que, de considerarlo necesario, interponga el





recurso de inconformidad ante el superior jerárquico de esta autoridad, o promueva juicio de nulidad ante el Tribunal de Justicia Administrativa de la Ciudad de México.-----

**CUARTO.-** Gírese oficio a la Coordinación de Verificación Administrativa de este Instituto, para que se designe y se comisione a personal especializado en funciones de verificación a efecto de que proceda a la notificación de la presente resolución, para lo cual se habilitan días y horas inhábiles de conformidad con el artículo 75 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México conforme a su artículo 7, así como lo dispuesto en el artículo 83 fracción I del Reglamento en cita.-----

**QUINTO.-** Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el **Sistema de Datos Personales relativo al procedimiento de calificación de actas de verificación de las materias del ámbito central** el cual tiene su fundamento en los artículos **25 Apartado A Bis, sección primera** fracción VI del Estatuto Orgánico del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal; 6 de la Ley del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal y 14 del Reglamento de Verificación Administrativa del Distrito Federal, **cuya finalidad es para el resguardo, protección y manejo de los datos personales que la Dirección de Calificación "A" obtiene cuando los visitados ingresan su escrito de observaciones, como parte de los medios de defensa jurídica que les asisten,** además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.-----

Asimismo, se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la Ley.-----

El responsable del Sistema de datos personales es el **Titular de la Coordinación de Substanciación de Procedimientos** y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la revocación del consentimiento es la Unidad de Transparencia del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal, sito en: Carolina No. 132, Col. Noche Buena, C.P. 03720, Demarcación Territorial Benito Juárez, México D.F.-----

5/6

El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y rendición de Cuentas de la Ciudad de México, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México al teléfono: 5636-4636; correo electrónico: [datos.personales@infodf.org.mx](mailto:datos.personales@infodf.org.mx) o [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx).-----

**SEXTO.-** Notifíquese personalmente el contenido de la presente resolución a la [REDACTED] del inmueble materia del presente procedimiento de verificación, por conducto de su [REDACTED] v/o a los [REDACTED] en su carácter de autorizados, en el domicilio señalado para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, el ubicado en [REDACTED].-----

**SÉPTIMO.-** Previa notificación de la presente determinación administrativa que conste en las actuaciones del procedimiento número INVEADF/OV/TURISEA/266/2018, y una vez que cause estado, archívese como asunto total y definitivamente concluido, en términos de lo dispuesto en el Considerando Tercero de la presente determinación administrativa.-----





OCTAVO.- CÚMPLASE.

Así lo resolvió la Licenciada Deyanira Ruiz Mosqueda, Directora de Calificación "A" del Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal, quien firma al calce para constancia. Conste.

LFS/KRRG

