

APROXIMACION AL NUEVO DECRETO DE CLASIFICACION HOTELERA PARA ANDALUCIA

Un sistema basado en disposiciones generales, requisitos de dimensiones y una extensa lista de requisitos obligatorios y opcionales que otorgan puntos para clasificar hoteles

2 de junio de 2020

Por Ignacio Montojo

Director de Consultoría en AIRA CONSULTORES

Profesor de las asignaturas de Derecho Administrativo y Sistemas de Calidad en el Sector Turístico, en el Grado de Turismo de la Escuela Universitaria EUSA

ignacio.montojo@airaconsultores.com ignacio.montojo@eusa.es

Con el objetivo de posicionar los hoteles en los nuevos escenarios que se van a producir en Andalucía tras la situación generada por el COVID-19, la Junta de Andalucía se ha apresurado a aprobar este nuevo sistema de clasificación que permitirá a los establecimientos hoteleros adaptarse a las nuevas demandas de calidad y seguridad generados por la crisis sanitaria.

Hasta ahora, los establecimientos hoteleros de Andalucía se encontraban regulados por el Decreto 47/2004, siendo una normativa obsoleta e insuficiente para el nuevo escenario de crisis que está sufriendo el sector turístico.

El nuevo sistema de clasificación hotelera forma parte de una batería de medidas del Gobierno andaluz encaminadas a afrontar nuevos escenarios de crisis derivados del Covid-19

*[*Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes relativas a establecimientos hoteleros, coordinación de alertas, impulso de la telematización, reactivación del sector cultural y flexibilización en diversos ámbitos ante la situación generada por el coronavirus \(COVID-19\).](#)*



La exposición de motivos del nuevo Decreto responde contundentemente a las primeras cuestiones que nos hacemos respecto a un nuevo sistema de clasificación aprovechando el COVID-19. La misma realiza algunas interesantes reflexiones:

- El sector del turismo es uno de los que se verán más golpeados por la crisis del coronavirus
- En estos nuevos escenarios, no es suficiente la promoción sino que es necesario incorporar contextos de garantía, calidad y confianza de las personas consumidoras.
- Los comportamientos de la demanda se dirigirán a la búsqueda de condiciones de seguridad.

- Es necesario incorporar actuaciones y medidas respecto a la gestión de riesgos, seguridad, sostenibilidad y responsabilidad de los establecimientos.
- Los sistemas y certificaciones de gestión y calidad jugarán un papel destacado.
- El nuevo sistema permitirá a los establecimientos poder dirigir su oferta a segmentos concretos y nuevos perfiles de demanda.
- Para ello es necesario facilitar a los establecimientos hoteleros la adaptación a categorías superiores, abriendo la posibilidad de mejorar la calidad y la variedad de su oferta.
- Andalucía necesita ampliar la red de establecimientos de categoría superior.
- Este nuevo sistema propiciaría numerosas y nuevas inversiones económicas, algunas con problemas derivados de una normativa demasiado obsoleta.

Está claro que la nueva legislación va a suponer un fuerte contraataque del sector contra la crisis y permitirá no solo competir en producto, sino en prestar una oferta de confianza y garantía.

Vamos a intentar desgranar el nuevo sistema para poder entender el trasfondo del mismo y las diferencias con respecto al antiguo sistema.



CONTENIDO DEL DECRETO

La Sección 1ª del Capítulo I contiene las **Disposiciones Generales**: Relativas a exclusiones, definiciones, regímenes jurídicos, acceso a los establecimientos, unidad de explotación, compatibilidad en mismo inmueble.

Si en el anterior decreto ya se permitía la compatibilidad en el mismo inmueble de Hoteles con Hoteles-Apartamentos, ahora permite también compatibilizarlo con los apartamentos turísticos del grupo edificios/complejos. Esto abrirá nuevas ofertas de un mercado en auge en los últimos tiempos pudiéndose ampliar la oferta alojativa de una misma explotación, sumando habitaciones de hotel a unidades alojativas de tipo apartamento.

Art.6 1. ...

2. Igualmente, será compatible la existencia en un mismo inmueble de establecimientos de alojamiento pertenecientes al grupo hoteles u hoteles-apartamentos con establecimientos de **apartamentos turísticos** pertenecientes al grupo edificios/complejos, siempre que se clasifiquen en una categoría similar.

La Sección 2ª del Capítulo I establece la clasificación, según grupos, categorías, modalidades y especialidades.

Se mantiene la clasificación establecida en el antiguo decreto, pero incorpora el grupo de “**albergues**” que antes era una especialidad del grupo de pensión, asimilándolo a la denominación comercial del tipo **Hostel**.

La subsección 2ª describe los grupos de establecimientos hoteleros, y describe qué deben cumplir para obtener la clasificación:

Hoteles:

- Deben cumplir con el anexo I, obtener la puntuación mínima establecida para su categoría de anexo II, sumando los puntos de cumplimiento obligatorio más los opcionales.
- Deben ocupar totalidad o parte independiente de edificio o conjunto de edificios, disponer de entradas propias, ascensores y escaleras de uso exclusivo.
- Los establecimientos de más de un edificio, cumplen con la “unidad funcional” cuando:
 - o Ocupan espacio delimitado con derecho de uso exclusivo, incluyendo zona de acceso, o
 - o Los edificios se encuentren unidos para el tránsito de personas usuarias por el vuelo o por el subsuelo, o
 - o Entre las “vías de entrada” para las personas usuarias hay una distancia igual o inferior a 10 metros, sin que hay ninguna vía de circulación de vehículos en medio (salvo tránsito ocasional autorizado).

<<Permitirá desbloquear proyectos que actualmente se encontraban sin solución alternativa>>

Así, los hoteles con más de un edificio tendrán unidad funcional si entre las vías de entrada hay menos de 10 metros (e incluso se permite que entremedio pueda existir una calle de circulación autorizada tipo garajes,...). Particularmente,

este último ítem permitirá desbloquear más de un proyecto que actualmente se encontraban sin solución alternativa a la luz del decreto anterior.

 **Hoteles-apartamentos:**

- Deben cumplir con el anexo I, obtener la puntuación mínima establecida para su categoría en anexo II, sumando los puntos de cumplimiento obligatorio más los opcionales, incluidos los previstos en las áreas II.2 y II.3
- Ocupar totalidad o parte independiente de edificio o conjunto de edificios, disponer de entradas propias, ascensores y escaleras de uso exclusivo.
- Los establecimientos de más de un edificio, cumplen con la “unidad funcional” cuando:
 - o Ocupan espacio delimitado con derecho de uso exclusivo, incluyendo zona de acceso, o
 - o Los edificios se encuentren unidos para el tránsito de personas usuarias por el vuelo o por el subsuelo, o
 - o Entre las “vías de entrada” para las personas usuarias hay una distancia igual o inferior a 10 metros, sin que hay ninguna vía de circulación de vehículos en medio (salvo tránsito ocasional autorizado).

 **Hostales:**

- Cumplir anexo I, cumplir requisitos específicos para su grupo y categoría de anexo III.
- Pueden ocupar partes no independientes de un edificio.
- Baños en todas las unidades de alojamiento.

 **Pensiones:**


- Cumplir anexo I, cumplir requisitos específicos para su grupo de anexo III.
- Pueden ocupar partes no independientes de un edificio.
- Pueden tener los baños fuera de la unidad de alojamiento.








 **Albergues:**

- o Cumplir anexo I, cumplir requisitos específicos para su grupo de anexo III.
- o Pueden ocupar partes no independientes de un edificio.
- o Pueden tener los baños de uso privado o colectivo, fuera de la unidad de alojamiento.
- o Podrán utilizar las denominaciones internacionales por las cuales son identificados y reconocidos, tales como hostel.

Así, los novedosos Hostels, tan de moda hoy y que se habían acogido al grupo de Pensiones del anterior decreto, se reajustan y se incluyen en el nuevo grupo de Albergues, en donde las habitaciones compartidas es la característica principal de la unidad de alojamiento.

La Sección 3ª del Capítulo I regula las normas de funcionamiento, y que ya fueron reguladas en el anterior decreto.

 **El contrato de alojamiento turístico**

-  El documento de admisión
-  Los precios y las reservas
-  Las cancelaciones
-  Las facturas
-  La sobrecontratación
-  El reglamento de Régimen Interior
-  El periodo de ocupación

No se ha identificado en el decreto ninguna referencia a la figura del director de hotel, o al Plan de Autoprotección, con el famoso “buzón de recepción” que se impuso como novedad del decreto de 2004.

La sección 4ª Trata sobre la Inspección y el Régimen Sancionador

En cuanto a las **disposiciones adicionales** transitorias destacar que los hoteles y hoteles-apartamentos dispondrán de un plazo de 5 años, y los hostales y pensiones 2 años, para adaptarse a la nueva normativa y sistema de clasificación. Las pensiones con la especialidad de albergue dispondrán de 1 año.

<<Un Hotel dispone de 5 años para ajustarse a la nueva clasificación>>



SISTEMA DE CLASIFICACIÓN. METODO Y REQUISITOS

El eje principal de la normativa se encuentra precisamente en el procedimiento de clasificación, basado en otorgar puntos por cada requisito establecido que se cumpla.

Previamente, los establecimientos (todos) deben cumplir las prescripciones generales del decreto, y específicamente con las medidas de infraestructura establecidas en el anexo I.

Posteriormente, debe puntuarse los requisitos del anexo II, respecto a la categoría por la que se opte, debiendo sumar el total establecido para la misma.

El anexo III hace referencia a los requisitos específicos de los Hostales, Pensiones y Albergues, sin puntuación y con requisitos obligatorios identificados con <M>.

Para finalizar, el Anexo IV establece los Requisitos de instalaciones, equipamientos y servicios para la obtención del calificativo Gran Lujo.

Anexo I: Requisitos de dimensiones mínimas de Infraestructura. Obligatorio cumplimiento para todos los establecimientos hoteleros.

El anexo establece las medidas para los distintos grupos y categorías de las unidades de alojamiento en sus distintas tipologías (individual, doble, triples, cuádruples, múltiples, salones), para Hoteles Apartamentos y para los salones y áreas sociales.

Como novedad, en el cómputo de la dimensión mínima de la unidad de alojamiento se unifica el dormitorio y baño y no se incluye las zonas de acceso a las diferentes estancias.



El 80% del total de unidades de alojamiento del establecimiento deben cumplir con las dimensiones mínimas. El 20% restante deberá cumplir con las dimensiones requeridas hasta dos categorías inferiores.

Se permite una reducción máxima del 20 % de la dimensión mínima de las áreas sociales siempre que no limite su funcionalidad.

Muchas de las dimensiones y medidas que con el anterior decreto eran como obligatorias, ahora pasan a ser parte de los requisitos del anexo II, aportando puntos para la

evaluación final (p.e. se han eliminado como obligatorias las dimensiones de pasillos y escaleras que pasan al anexo II como opcionales).

Destaca el mayor margen que se da en las dimensiones de la habitación, que a pesar de computarse junto al baño, llegamos a perder entre 1 y hasta 2,5 metros cuadrados respecto a las medidas del decreto anterior, y según las categorías.

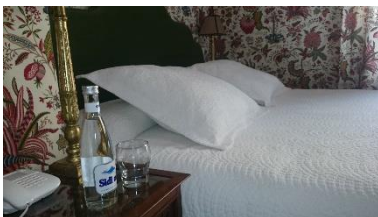
Anexo II: establece los requisitos y tablas de puntuación para Hoteles y Hoteles Apartamentos. Obligatorios y opcionales

El Anexo II cuenta con un total de 301 requisitos, algunos –los tres primeros- no puntuables (NP), otros obligatorios para la categoría (M) y el resto opcionales.

Los requisitos se dividen por grupos en:

I. Condiciones generales / Áreas Comunes

- I.1. Condiciones generales
- I.2. Áreas Públicas
- I.3. Recepción
- I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
- I.5. Aparcamiento
- I.6. Otras instalaciones generales
- I.7. Servicios



II. Unidades de alojamiento (u.a.)

- II.1. Dimensiones
- II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos

- II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos
- II.4. Comodidades para dormir
- II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
- II.6. Equipamientos y comodidades del baño
- II.7. Miscelánea en la u.a.

III. Restauración

- III.1. Bebidas
- III.2. Desayuno*
- III.3. Comidas/Restauración*

IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)

- IV.1. Deporte
- IV.2. Salud-Belleza
- IV.3. Niños
- IV.4. Otra oferta

V. Servicios de reuniones y eventos*

VI. Calidad y TIC (actividades en línea)

- VI.1 Sistemas de calidad
- VI.2. TIC (actividades en línea)

VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *

- VII.1. Eficiencia energética y energías renovables
- VII.2. Agua
- VII.3. Jardines exteriores
- VII.4. Residuos
- VII.5. Descarbonización

En los requisitos se han incorporado muchos de los que ya eran obligatorios en el anterior decreto, pero que ahora se convierten en opcionales y otorgan puntuación (por ejemplo, las medidas de los pasillos o de las escaleras).

Se han identificado requisitos con cierto grado de subjetividad y dejado a la opinión del evaluador o inspector (p.e. <luminosidad suficiente –antes establecidos en 80 luxes- o la “Funda higiénica para almohada”). Sin embargo son detalles sin importancia los cuales la interpretación y el uso deberán dar respuesta.

Se incorporan un gran número de requisitos de alta demanda entre los clientes actuales y que ponen énfasis a la modernidad y singularidad de este sistema.

La clasificación se establecerá por la suma de los puntos obtenidos por los requisitos obligatorios y opcionales, según las tablas:

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	180	250	350	500	650
Hoteles- Apartamentos	202	275	380	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)

A modo de ejemplo, hemos evaluado un hotel de 4* estrellas, y solo cumpliendo los requisitos obligatorios (79 M) alcanzaría la puntuación de 273. Así deben irse incorporando otros tantos de puntos y cumplimientos de requisitos para llegar a los 500.

<<La clasificación se establecerá por la suma de los puntos obtenidos por los requisitos obligatorios y opcionales>>

Pero tranquilos, hay requisitos suficientes (219 en concreto) para llegar al resultado requerido.

Destacar la importancia que se le ha dado a los **Sistemas de gestión**, en muchos establecimientos integrados y que forman parte de las garantías y confianza que los nuevos escenarios van a reclamar y que empezarán a ser parte de la vida empresarial del sector turístico.

REQUISITO	Nº	PUNTOS
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores	257	3
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258	10
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259	10
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260	10
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261	10
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262	10
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	10
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	10

decir **qué** se hace
(documentarlo),
hacerlo y
demonstrarlo (registros).

Mediante los Registros
Evidencias del cumplimiento
Los registros están identificados y formalizados

Sistema de gestión certificado

Petición expresa de nuestros clientes

Entonces es el momento de **demonstrarlo**

ORGANISMO ERTIFICADOR
Poseen sus propios sellos de certificación (salvo los que sean específicos) .../...



AIRA consultores

Anexo III: Requisitos mínimos obligatorios (letra “M”) (Hostales, Pensiones, Albergues)

El Anexo III marca los requisitos obligatorios de los grupos de Hostales, Pensiones y Albergues y se distribuye en los siguientes grupos:

- I. Áreas Comunes
- II. Servicios
- III. Unidades de Alojamiento
- IV. Baños

Anexo IV: Requisitos de instalaciones, equipamientos y servicios para la obtención del calificativo Gran Lujo

Por último el anexo IV en donde se establecen los requisitos relativos a la obtención de la calificación de GL, accésit a la clasificación de 5*.

Son un total de 57 requisitos de alto standing y requisitos de un segmento de lujo en el alojamiento.

Los requisitos se dividen en los siguientes grupos:

I. CONDICIONES GENERALES / ÁREAS COMUNES

- I.2 Áreas Públicas
- I.3 Recepción

II. UNIDADES DE ALOJAMIENTO: MOBILIARIO / EQUIPAMIENTOS

- II.1 Dimensiones
- II.4 Comodidades para dormir (descanso)
- II.5 Equipamientos de la habitación
- II.6. Equipamientos y comodidades del baño

III. RESTAURACION

- III. 1. Bebidas
- III.3. Comidas/Restauración.

IV. OCIO / TIEMPO LIBRE

- IV.1. Deportes
- IV.2. Salud-Belleza
- IV.3. Niños
- IV.4 Otra oferta

La puntuación mínima para el acceso a esta categoría es la siguiente:

- Hoteles 5*GL : 800 PUNTOS
 - o Deben alcanzarse 650 puntos del Anexo II + 150 puntos del anexo IV tipo GL
- Hoteles Apartamentos 5*GL: 840 PUNTOS
 - o Deben alcanzarse 690 puntos del Anexo II + 150 puntos del anexo IV tipo GL



CONCLUSIONES GENERALES AL SISTEMA

Este sistema de clasificación lleva tiempo ingeniándose como una respuesta a las reclamaciones y peticiones del sector empresarial en la búsqueda de una solución que permita elevar la competitividad de los establecimientos frente a la planta alojativa internacional.

No cabe la menor duda de que los nuevos escenarios a los que se enfrenta el sector tras el COVID 19 puede ser una oportunidad para poner en marcha una medida que ha sido desde siempre una demanda del empresario.

Le sistema puede perfectamente responder a unas necesidades comunes de empresarios y clientes en la disposición de un producto de alta categoría y adaptado a las expectativas y necesidades del cliente actual.

Y no es que el anterior decreto fuera peor o mejor, sino que necesitaba una transformación, y este sistema por puntos flexibiliza los cumplimientos y los compensa con más de 300 criterios que delimitan y clasifican un establecimientos en función de los puntos obtenidos.

Controlar la demanda ¿Qué demanda tengo? ¿Cuál es mi cliente? ¿Es mi cliente de 3 o de 4 estrellas? ¿Cuánto está dispuesto a pagar mi cliente? Este será el verdadero reto de los hoteles en cambio de clasificación: Tendrán que adaptarse a nuevos mercados que surgen tras el COVID asimilando a los clientes actuales y los potenciales en un solo mercado que englobe la categoría para la que oferta. ¿Cómo le decimos a nuestros cliente de 3* que ahora el hotel es de 4*? ¿Me cobrarán lo mismo?. Volveremos a diseñar el Producto con un nuevo mercado de precios y clientes.

Soy positivo y confío en que los nuevos escenarios irán poniendo las cosas en su sitio, y que el nuevo sistema va a posicionar y reactivar el sector que tanto lo necesita.