



SISTEMAS DE GESTIÓN Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD QUE PUNTÚAN EN LA CLASIFICACIÓN HOTELERA DE ANDALUCÍA

El nuevo Sistema de Clasificación puntúa y considera clave a los hoteles que tienen implantado un sistema de gestión y certificados de Calidad, Medio Ambiente o Seguridad.

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

<<Los comportamientos de la demanda sin duda cambiarán en la búsqueda de condiciones de seguridad, donde los sistemas y certificaciones de calidad juegan un papel destacado>>

(Exposición de motivos II Decreto-ley 13/2020, de 18 de mayo)

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.

*[*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.

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.



SISTEMA DE CLASIFICACIÓN. METODO Y REQUISITOS

El eje principal de la normativa se encuentra precisamente en un procedimiento de clasificación mixto, basado a priori en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones generales, requisitos obligatorios para cada grupo y categoría, y finalmente otorgando puntos por cada requisito establecido que se cumpla (Obligatorios u opcionales).



Previamente, los establecimientos (todos) deberán 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.

Todos los establecimientos hoteleros deben reclasificarse por este Sistema y a cada grupo se le ha dado un plazo específico. 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.

Pero cambiar de estrellas no significa solo cambiar de producto, significa cambiar los mercados en los que ha estado hasta ahora. Hoteles de 5* que pasan a la categoría de GL significa que pasan a división de honor y por tanto sus servicios y precios variarán. Igualmente, los establecimientos de 3* que pasan a 4*

no serán lo mismo. Su compromiso con los clientes será mayor. No cabe la menor duda de que ahora toca a los establecimientos establecer nuevas estrategias de negocio en torno a la clasificación por la que vayan a optar, dado que los nuevos escenarios van a requerir nuevas estrategias, y la calidad y el segmento de mercado por el que opten, repercutirán en su cuenta de resultados.

Prácticamente hablamos de que las empresa hoteleras deberán redefinir su estrategia y estudiar profundamente su posicionamiento en los mercados antes de tomar una decisión sobre su categoría.

PUNTOS DE CALIDAD PARA LA CLASIFICACION

Entre las estrategias que un establecimiento debe considerar se encuentran las derivadas de los Sistemas de Gestión, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad,...y que el decreto toma en bastante consideración.

El anexo II, en su apartado VI establece los requisitos de calidad por los que se suman puntos. La siguiente tabla relaciona los mismos:

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








Destacar la importancia que se le ha dado a los Sistemas de gestión, valorados cada uno en 10 puntos y que muestra la importancia que desde la regulación se les da a este tipo de certificados.

¿QUE PUEDE HACER AIRA CONSULTORES POR TU HOTEL?

Los servicios que presta AIRA CONSULTORES desde hace décadas han permitido consolidar una variedad de oferta profesional que, hoy más que nunca, se ponen a disposición de los establecimientos hoteleros.

 ANALISIS ESTRATEGICO DEL PRODUCTO HOTELERO Y SEGMENTACION DE MERCADOS

-  TRÁMITES DE LEGALIZACION DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y TURISTICOS Y ADAPTACION A NUEVO SISTEMA DE CLASIFICACION DE HOTELES
-  ANALISIS DE SATISFACCION DE CLIENTES Y EVALUACIONES DE CALIDAD (CLIENTE MISTERIOSO)
-  IMPLANTACION Y CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION
 - Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED (Acreditados por la SGT)
 - Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001
 - Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")
 - Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)
 - Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000
 - Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001
 - Certificado de Seguridad e Higiene en el Trabajo ISO 45001
 - Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud
 - Sistemas de Higiene Alimentario APPCC
-  FORMACION ESPECÍFICA Y PLANES DE ACCION FORMATIVA EN EL SECTOR
-  ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL A CUADROS DIRECTIVOS: MENTORING Y COACHING

No cabe la menor duda de que estos nuevos escenarios nos tocan a todos y desde AIRA CONSULTORES estamos en plena fase de adaptación para dar los mejores servicios, útiles y beneficiosos para nuestros clientes.



C/ Arjona, 10 Escalera 4 1ºD 41001 SEVILLA

Teléfonos: +34 954 229 500

Móvil: +34 670746092

www.airaconsultores.com

info@airaconsultores.com

CONSULTORIA en PERSONAS y en PROCESOS

PROVEEDORES DE SOLUCIONES

ESTRATEGIAS EMPRESARIALES COACHING EJECUTIVO RECURSOS HUMANOS FORMACIÓN
GESTION DEL TALENTO CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE TURISMO SELECCION DE PERSONAL
PROCESOS Y MEJORA CERTIFICACIONES ASESORIA JURIDICA Y TRAMITES
ADMINISTRATIVOS EN TURISMO