

**ORDEN XX/XX/2017, DE LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPRESAS Y EMPLEO,
POR LA QUE SE REGULAN LOS PARÁMETROS DE CALIDAD
COMPLEMENTARIOS DE LA RED DE HOSPEDERÍAS DE CASTILLA-LA MANCHA**

El artículo 31.1.18ª del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, torga a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha la competencia exclusiva en materia de “promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial”, atribuyendo funciones en dicha materia a la Dirección General competente en materia de turismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 81/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.

En virtud de dicha competencia se promulgó la Ley 8/1999, de 26 de mayo, de ordenación del turismo de Castilla-La Mancha.

Esta Ley, después de definir en el artículo 14 a las empresas de alojamiento turístico, ha venido a distinguir, en el artículo 15, los establecimientos hoteleros de los extrahoteleros, completando su regulación en el artículo 16, relativo a las instalaciones y servicios mínimos con los que deben contar cada uno de ellos, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

De este modo, la Administración Autonómica asume la obligación de desarrollar una política orientada a la creación de un marco institucional favorable a la actividad turística, a la ampliación de la oferta turística y a la mejora de la calidad de la ya existente, a la promoción del crecimiento sostenible, selectivo y cualitativo de la oferta turística adecuándola a la demanda del mercado, a la adaptación de los productos turísticos a las nuevas exigencias de la demanda, a la intensificación de los flujos de demanda y a la cualificación de los mismos, promoviendo la mejora de la imagen turística de Castilla-La Mancha, completando su regulación en los artículos 40 y 41 del Título VIII, relativo al conjunto de medidas de fomento y promoción de la actividad turística.

En este marco normativo, se incardina el Decreto 42/2018, de 19 de junio, por el que se crea y regula la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha, como una iniciativa de colaboración público-privada, encaminada al afianzamiento de un turismo sostenible de calidad en unos entornos patrimoniales privilegiados, cuyo objetivo esencial es la implementación de una política de desarrollo rural y equilibrio territorial en diversas zonas de Castilla-La Mancha, con la idea de incrementar tanto cuantitativamente como

cualitativamente la oferta turística, configurándose como un instrumento de impulso al sector turístico.

En su artículo 4, se determina que el establecimiento, aparte de otros requisitos, deberá cumplir con un mínimo del 60 por ciento de los parámetros de calidad complementarios que se determinarán mediante orden de la Consejería competente en materia de turismo.

En la elaboración de esta orden se han respetado los principios de buena regulación establecidos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuanto que han quedado justificadas las razones de interés general que han motivado esta iniciativa normativa y se han identificado de forma clara los fines perseguidos y las razones por las que se ha considerado que esta iniciativa normativa es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución. Así mismo, se han respetado los principios de proporcionalidad y eficiencia, ya que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios, no suponiendo la imposición de ninguna carga administrativa innecesaria o accesorio para éstos.

También se ha tenido en cuenta el principio de seguridad jurídica, con el objetivo de lograr un texto claro, integrado con el resto de las normas que conforman el ámbito del derecho turístico, así como el principio de transparencia para posibilitar el acceso de los potenciales destinatarios e interesados a los documentos propios de su proceso de elaboración, y su participación activa en dicho proceso.

En su virtud, de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, así como con lo preceptuado en el artículo 2 del Decreto 81/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y se fijan las competencias de los órganos integrados en la Consejería de Economía, Empresas y Empleo,

Dispongo:

Artículo 1. Objeto.

El objeto de la presente orden es establecer los parámetros de calidad complementarios de aplicación a los hoteles, que cumpliendo los requisitos señalados en el artículo 4.1.a). b) y c) del Decreto 42/2018, de 19 de junio, por el que se crea y regula la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha, soliciten adherirse a dicha Red, todo ello sin

perjuicio del cumplimiento de cuantas exigencias se establezcan en la normativa específica que regula las particularidades de cada establecimiento.

Artículo 2. Parámetros de calidad complementarios.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.1.d) del Decreto 42/2018, de 19 de junio, los parámetros de calidad complementarios en la prestación del servicio y cuyo cumplimiento por parte de los establecimientos adheridos debe alcanzar, como mínimo, el 60% de aquellos, son los que se determinan en el anexo que se incorpora a la presente orden.

Artículo 3. Supervisión de los parámetros de calidad.

Los parámetros de calidad complementarios, al igual que los obligatorios, serán objeto de supervisión por parte de la Dirección General competente en materia de turismo, que velará por el mantenimiento de los requisitos y condiciones de los establecimientos, en tanto formen parte de la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha, para lo cual ejercerá las funciones que le corresponden, en los términos y con los efectos contemplados en el Decreto 42/2018, de 19 de junio.

Disposición final primera. Habilitaciones.

Se autoriza a la persona titular de la Dirección General competente en materia de turismo, para dictar cuantos actos e instrucciones sean necesarios para el desarrollo y aplicación de la presente orden.

Disposición final segunda. Régimen de recursos.

Contra la presente orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, xx de xx de 2018

La Consejera de Economía, Empresas y Empleo

ANEXO

Parámetros de calidad complementarios de la Red de Hospedería de Castilla-La Mancha

1. Gestión de la calidad y la reputación online.

1.1. Gestión de la calidad.

- a) La Hospedería ejecuta unas normas de régimen interior donde se establecen los protocolos de gestión y actuación de las diferentes áreas, tanto del alojamiento como de la restauración.
- b) Se realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al servicio e instalaciones de la Hospedería.
- c) Se mantiene al personal formado en las áreas que sean de su competencia mediante cursos, talleres, conferencias, charlas, seminarios o cualquier otro método que sea susceptible de valoración.
- d) El personal demuestra conocer las diferentes Hospederías adheridas a la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha, así como la visión y misión de la misma, los valores de la red, y la deseada experiencia del cliente y comportamiento del personal.
- e) Los cuestionarios de calidad son accesibles al cliente en alguna de las zonas de la Hospedería, preferiblemente en la habitación. También se ofrecen vías digitales de acceso a los cuestionarios, ya sea su envío por correo electrónico, terminales en recepción u otro sistema análogo.
- f) En cada turno hay una persona al menos capaz de comunicarse con los clientes en inglés.
- g) Todas las quejas y sugerencias de los clientes se registran, al igual que las acciones tomadas al respecto.
- h) La Hospedería dispone de alguno de los sistemas de calidad certificada existentes en la actualidad ya sea las normas ISO, la Q de calidad turística o cualquier otra norma de calidad vigente que sea de aplicación al servicio prestado.
- i) La Hospedería tiene implementada una política de marketing, comunicación y promoción adaptada a las nuevas exigencias de la demanda turística.
- j) Las tareas de mantenimiento se realizan siempre siguiendo el protocolo establecido en las normas de régimen interior de la Hospedería y en el plan de mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones.

k) Las tareas de limpieza se realizan siempre siguiendo el protocolo establecido en las normas de régimen interior de la Hospedería.

1.2. Gestión de la reputación on line.

a) La Hospedería promociona sus servicios en el entorno online a través de una presencia activa en medios de comunicación digitales y redes sociales.

b) Se verifica y contesta de manera correcta, al menos semanalmente, los comentarios vertidos sobre la Hospedería en los principales portales de reserva de alojamiento.

c) Se actualizan semestralmente las fotografías y vídeos oficiales de la Hospedería, dotando de descripción a las mismas.

d) La Hospedería cuenta con un sitio web actualizado, que incorpora datos de contacto (teléfono y correo electrónico).

e) Todos los soportes de promoción online se encuentran alineados con la misma identidad corporativa y siguiendo una única identidad gráfica.

2. Instalaciones y servicios de calidad.

a) Las habitaciones cuentan con instrucciones de funcionamiento de todos los equipos a disposición del cliente.

b) La Hospedería posee una zona verde o ajardinada, porche, terraza, patio o similar para el disfrute de los clientes, equipado con mobiliario característico de Castilla-La Mancha y de la provincia en la que se sitúe, que se encuentra en buen estado de uso y conservación y no muestra referencias publicitarias.

c) La iluminación debe ser adecuada, procurando que el tipo de iluminación contribuya a generar sensación de calidez, utilizándose para ello bombillas de bajo consumo.

d) Existe al menos un espacio interior independiente, dedicado exclusivamente a zona de lectura y descanso con capacidad suficiente, mobiliario y decoración adecuado para esta función y distinto de la zona de recepción, comedor y de las posibles zonas habilitadas en los distribuidores para uso de los clientes. Se cuenta con libros que desarrollen temas sobre la localidad en la que se sitúe la Hospedería y sobre Castilla-La Mancha en general.

e) La Hospedería dispone de una piscina exterior para uso de los clientes.

f) No hay ruidos molestos durante la estancia, la temperatura es agradable y homogénea en toda la Hospedería y el ambiente es apropiado y acogedor.

3. Acceso y señalización.

a) El nombre de la Hospedería es identificable desde el exterior.

- b) El acceso a la Hospedería, en la parte que entra dentro de su dominio, es accesible y transitable, se encuentra en buenas condiciones, despejado y no presenta desperfectos en el pavimento.
- c) La Hospedería cuenta con iluminación exterior, de tal manera que el acceso al edificio y al aparcamiento queda iluminado. Dicha iluminación es la adecuada para facilitar el acceso del cliente en ausencia de luz natural.
- d) La señalización externa está en buenas condiciones y es perfectamente visible facilitando al cliente la localización de la Hospedería.

4. Área de alojamiento.

4.1. Habitaciones.

- a) La temperatura puede ser regulada personalmente por el cliente.
- b) Los objetos olvidados por el cliente son guardados, al menos durante tres meses, para su posterior comunicación o envío al mismo, previa solicitud del cliente.
- c) El armario ropero dispone de varias perchas, siendo al menos una de ellas para falda o pantalón. Existe la posibilidad de disponer de más perchas si el cliente las necesita.
- d) Existen protectores para los enchufes.
- e) Existe minibar. Los precios de los artículos se recogen en una lista depositada en la propia habitación.
- f) La iluminación de la habitación puede ser regulada por el cliente.

4.2. Cuartos de baño.

- a) Los aseos, además de mantener la dotación necesaria (toallas, alfombra de baño, papel higiénico, jabón, bolsas higiénico-sanitarias y papelera con tapa), cuentan con productos de higiene complementarios. Estos pueden ser de tres tipos, de los que dos son obligatorios: gel-champú y jabón de tocador.
- b) Las toallas se cambian a diario, salvo que el cliente pida explícitamente que no se cambien por cuestiones medioambientales.
- c) La temperatura mínima de 55 grados del agua caliente se alcanza en menos de un minuto.
- d) Los cuartos de baño están siempre dotados de ventilación, ya sea natural o forzada.
- e) Las bañeras/duchas están dotadas con sistema antideslizante y, si es posible, con asideros.
- f) Las bañeras/duchas están dotadas con mamparas.

5. Reservas, llegada y salida de los clientes.

5.1. Reservas.

- a) La Hospedería tiene instaurada la gestión de reservas de alojamiento a través de internet y/o correo electrónico.
- b) El personal de reservas otorga prioridad máxima a las llamadas telefónicas. En este caso, el agente de reservas toma la información de reserva directamente en el sistema PMS de la Hospedería y graba la reserva una vez finalizada la llamada.
- c) El personal de reservas contesta las solicitudes de reserva vía correo electrónico como máximo 24 horas después de la llegada del correo electrónico a la Hospedería.
- d) El personal de reservas genera siempre una confirmación de la reserva efectuada por cualquiera de los canales habituales. La confirmación de la reserva debe contener el distintivo propio de la Hospedería, el logotipo de la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha y todos los elementos relevantes de la reserva, prestando especial atención a las políticas de cancelación de la tarifa seleccionada por el cliente.
- e) El personal de reservas solicita siempre al cliente una tarjeta de crédito como garantía de la reserva.
- f) El personal de reservas utiliza siempre el Código Internacional de Deletreo para anotar correctamente los datos del cliente en el sistema informático PMS en las comunicaciones internacionales.
- g) El personal de reservas facilita al cliente el número de confirmación de la reserva generado automáticamente por el sistema de gestión hotelera PMS.
- h) Se potencia la comercialización directa del inventario de habitaciones reduciendo la dependencia de los intermediarios.

5.2. Llegada del cliente.

El establecimiento cuenta con un protocolo por escrito donde se especifican las siguientes normas mínimas de llegada de los clientes:

- a) El personal de recepción sigue siempre como primer paso el establecimiento de un contacto visual con el cliente, informándole de que va a ser atendido.
- b) El personal de recepción entabla una conversación con el cliente y le pregunta por su apellido para localizar la reserva en el sistema PMS.
- c) Una vez localizada la reserva, se reafirman todos los datos con el cliente para asegurarse que todo es correcto.
- d) Durante el proceso de recepción, el personal de recepción informa al cliente de todos los servicios disponibles en la Hospedería, así como los principales aspectos turísticos del entorno en el que se encuentra el establecimiento.
- e) Finalmente, se entregan las llaves de la habitación al cliente (físicas o electrónicas) junto con el “bienvenido”, en el que el cliente debe firmar. En ese momento, el personal

de recepción informa al cliente de su número de habitación y las horas del comedor, en caso de que tuviese incluido desayuno, media pensión o pensión completa.

f) En caso de solicitud de una nueva llave de la habitación, el personal de recepción comprueba siempre la identidad de la persona solicitante.

g) El personal de recepción se asegura siempre, antes de entregar las llaves o tarjetas de la habitación al cliente, que el estado de limpieza de la misma es inspeccionada.

h) El personal de recepción asiste siempre a los clientes en cualquiera de sus peticiones relacionadas con excursiones, reserva de espectáculos y demás solicitudes especiales. Igualmente, se gestiona siempre con privacidad el proceso de mensajes personales que se deban entregar al cliente.

i) El proceso de llegada del cliente nunca supera los cinco minutos.

j) El personal de recepción se asegurará de disponer de una tarjeta de crédito como garantía de la estancia una vez formalizada la reserva.

k) El personal de recepción pregunta al cliente, antes de finalizar el registro, si tiene alguna necesidad especial (como por ejemplo alergias), de cara a realizar las gestiones oportunas con el resto de departamentos.

l) Existe un manual de maximización de las ventas para que el personal conozca las técnicas a emplear de cara a incrementar los ingresos en los diferentes puntos de venta de la Hospedería, como servicios de alimentación y bebidas, SPA y servicio de habitaciones.

m) El personal de recepción debe ayudar al cliente con el equipaje.

n) El personal de recepción debe tener registrada toda la información turística posible, como precios, direcciones, teléfonos o cualquier otra, de cara a poder facilitarla en caso de que de que se desconozca algún dato, en el sistema informático PMS.

5.3. Salida del cliente.

El establecimiento cuenta con un protocolo por escrito donde se especifican las siguientes normas mínimas de salida de los clientes:

a) Se pregunta siempre al cliente sobre su satisfacción con la estancia en la Hospedería y se anima a que deje un comentario en redes sociales, plataformas de opiniones o similares.

b) El personal de recepción asiste al cliente con el equipaje a su salida.

c) El personal de recepción pregunta siempre al cliente si ha consumido algo del minibar, y en caso afirmativo, procede al cargo de los conceptos correspondientes antes de emitir la factura.

d) El proceso de salida nunca supera los cinco minutos.

6. Área de restauración.

6.1. Organización de actividades y eventos de turismo gastronómico.

La Hospedería organiza o participa en actividades y eventos relacionados con la cultura gastronómica con el fin de atraer turismo e incentivar el consumo del producto turístico gastronómico.

6.2. Instalaciones y medios.

- a) Las mesas son amplias y están bien equipadas. Su disposición permite un ambiente tranquilo y relajado.
- b) El establecimiento cuenta con elementos específicos que acompañan el correcto servicio del vino, tales como decantadores, enfriadores o similares.
- c) El establecimiento dispone de guardarropa o un elemento similar.

6.3. Servicio de desayuno.

- a) El establecimiento ofrece un desayuno sano, amplio y variado, combinando productos dulces y salados, existiendo diversas familias de productos (lácteos, embutidos, bollería/repostería e infusiones) y dentro de éstos, diversos tipos (yogures, quesos, leche entera, leche desnatada y bebidas vegetales).
- b) El desayuno incluye productos típicos de la zona.
- c) Existe oferta de productos adecuados para celíacos, intolerantes a la lactosa, y otro tipo de intolerancias habituales.
- d) El desayuno ofrece pan y repostería del día, fruta fresca y zumo de naranja natural.
- e) Se ofrecen huevos al gusto (tortilla, fritos, revueltos, o similares).

6.4. Servicio de bar-cafetería.

Existe la posibilidad de tomar diversos vinos de cada gama por copas.

6.5. Servicio de restaurante.

- a) Deberá haber al menos cuatro ejemplares de la carta en inglés.
- b) El personal de restaurante está formado adecuadamente y capacitado para asesorar sobre los productos expuestos en las cartas y sobre el vino más adecuado al plato escogido.
- c) La carta incluye platos de temporada. Igualmente cuenta con un apartado específico para las recomendaciones.
- d) En su caso, el menú del día, incluye al menos un plato típico de la gastronomía local o de la especialidad del restaurante.

- e) Existe un menú especial o menú degustación que estará íntegramente formado por platos típicos de la zona.
- f) Los vinos de la carta se acompañan con una nota explicativa de los mismos. Estas notas, pueden incluirse en la carta o en un documento complementario, indicándose en la carta su existencia.
- g) El personal del restaurante manipula correctamente el vino: la botella se presenta al cliente para comprobar la etiqueta y se abre en su presencia.
- h) Existen medios específicos (cavas, frigoríficos especiales u otros) para poder mantener los vinos a la temperatura idónea de consumo (blancos, tintos, espumosos).
- i) El restaurante ofrece alternativas gastronómicas para las personas con intolerancias a determinados alimentos, celíacos y otro tipo de intolerancias habituales.
- j) Se sirven platos o menús para personas vegetarianas o veganas.

6.6. Información comercial y promoción del restaurante.

- a) El restaurante de la Hospedería dispone de página web propia o bien aparece su información en la web del alojamiento y está presente en directorios turísticos generalistas y especializados.
- b) La Hospedería tiene instaurada la gestión de reservas del restaurante a través de internet y/o correo electrónico.
- c) La Hospedería facilita la información que precisen los clientes (incluyendo la relativa a los recursos gastronómicos) tanto de forma telefónica como a través de correo electrónico.

6.7. Servicio de habitaciones.

- a) El servicio de habitaciones incluye también algún plato de inspiración regional.
- b) En relación con la entrega del pedido en la habitación, el personal se asegura siempre que el cliente firma el correspondiente ticket de servicios, para que el departamento de recepción lo cargue en la cuenta de la habitación posteriormente.
- c) El personal toma la comanda según las peticiones del cliente, comunicando el tiempo de entrega en la habitación, que no supera nunca los veinte minutos.

7. Área de eventos.

- a) El personal posee un conocimiento exhaustivo del evento, sus horarios y los servicios incluidos en el mismo. Para ello se dispone siempre de una orden de servicio, documento en el que se especifica toda la información del evento y las responsabilidades de cada departamento.
- b) El personal trabaja previamente con el cliente las normas de protocolo del evento.

8. Experiencia del cliente.

a) La Hospedería pone en marcha mecanismos para incentivar la redacción de opiniones sobre la misma en portales de reservas y foros de opinión. Para ello puede:

- 1º. Citar al cliente durante la salida de la Hospedería.
- 2º. Pasar una carta-recordatorio por debajo de la puerta la noche previa a la salida de la Hospedería.
- 3º. Si se dispone del correo electrónico del cliente y éste ha dado su permiso para recibir comunicaciones, enviar un mensaje recordatorio dos días después de la salida de la Hospedería.
- 4º. Poner en lugar visible los elementos identificativos de aquellos portales con los que se trabaje.
- 5º. Poner un pequeño cartel recordatorio sobre la mesa de la habitación.

b) Se proporciona información correcta, actualizada y en el tiempo adecuado para cumplir con las necesidades del cliente. Para ello se puede:

- 1º. Informar al cliente de los productos y servicios de la Hospedería, así como productos externos, servicios y eventos actuales, a través de una hoja informativa y web del establecimiento.
- 2º. Realizar un chequeo doble de la información que damos al cliente para determinar si es suficiente y satisface sus necesidades.

c) En cuanto a las reclamaciones de los clientes, se aplica un protocolo de gestión y seguimiento de las mismas del que se informa por escrito al cliente. En dicho protocolo se establecen, respecto al personal de la Hospedería, las siguientes indicaciones que éste debe inexcusablemente seguir:

- 1º. Escuchar activamente lo que el cliente dice.
- 2º. Acordar con el cliente la acción resolutoria a tomar y el tiempo estimado para la resolución de la incidencia.
- 3º. Tomar las acciones debidas de forma inmediata para resolver la situación.
- 4º. Anotar todos los detalles e informar al superior responsable para que realice el seguimiento oportuno.
- 5º. Si se considera apropiado, informar a los compañeros de trabajo sobre la reclamación.
- 6º. Asumir personalmente la responsabilidad de la incidencia hasta que la solución se haya encontrado.

d) Detalles de cortesía regionales. Los detalles de cortesía en las habitaciones, a la llegada y salida de los clientes, tendrán algún vínculo con Castilla-La Mancha y, si fuera posible con la comarca o municipio en el que se encuentre la Hospedería ubicada.

9. Sostenibilidad.

La Hospedería está adscrita a marcas o procedimientos de conservación del entorno o de gestión del establecimiento tales como la Ecoetiqueta Turística u otros sistemas de gestión medioambiental certificadas (ISO 14001, EMAS o análogas).

10. Responsabilidad social corporativa.

- a) Se otorga preferencia a la contratación de residentes de la zona o zonas de actuación de la Hospedería.
- b) La Hospedería adquiere preferentemente productos locales para su consumo y comercialización.
- c) En la web de la hospedería se identifican los sitios donde los clientes pueden adquirir productos locales.
- d) La Hospedería apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad o comunidades en las que opera en los ámbitos del deporte, el arte y cultura, la educación, la salud, el comercio, entre otras y teniendo como misión ser el centro social y elemento dinamizador de la comunidad local.

11. Apariencia del personal.

El personal de la Hospedería siempre se muestra de modo profesional, de acuerdo al estilo y concepto de la Red de Hospederías. Se deben cumplir los siguientes aspectos:

- a) La política de uniformes de la Hospedería siempre debe seguirse por parte del personal.
- b) La placa identificativa con el nombre y el logotipo de la Hospedería forma parte del uniforme y es siempre visible cuando se circula por las áreas de clientes de la Hospedería.