



Castilla-La Mancha



EN UN LUGAR  
DE TU VIDA

**INFORME DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO, COMERCIO Y ARTESANÍA, DE 11 DE ENERO DE 2019, SOBRE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS AL BORRADOR DE LA ORDEN 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.**

Vistas las alegaciones presentadas al borrador de la Orden 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 sometido a información pública, conforme al artículo 36.3 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y presentado ante el Consejo de Turismo, la Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía emite el siguiente

#### **INFORME:**

**PRIMERO.** – Concluido el trámite de información pública no se han presentado alegaciones al respecto.

**SEGUNDO.** - Presentado el borrador ante el Consejo de Turismo, a continuación se indican las alegaciones presentadas y la valoración dada por parte de la Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía:

#### **1.- Viceconsejería de Cultura.**

##### **Alegación:**

“Repasado el borrador de la Orden 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, que en la actualidad está tramitando la Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía, y encontramos que, como la Red de Hospederías afectará en muchos casos a inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 4/2013 de Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha, se podría incluir entre los parámetros de calidad, entiendo que en el punto **2. Instalaciones y servicios de calidad**, un nuevo párrafo



que dijera algo parecido a lo siguiente:

"En los establecimientos ubicados en cualquiera de los inmuebles catalogados o inventariados singularmente como integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha, o incluidos en un Conjunto Histórico o en el entorno de protección de cualquiera de las figuras integrantes del Catálogo del Patrimonio Cultural de Castilla-La Mancha, se deberán proteger y preservar adecuadamente los valores que le hacen merecedor de su inclusión en este Patrimonio".

Por otra parte, en este mismo punto, la letra e) define como uno de los parámetros complementarios a valorar el de la existencia de una piscina exterior para uso de los clientes; en este caso podría darse una contradicción con la protección del patrimonio si el paraje en el que se localiza la instalación quedase comprendido en alguno de los Ámbitos de Protección y/o Prevención que señala el Artículo 47 de la Ley 4/2013 y, por este motivo, no fuera autorizable la afección al subsuelo. En este sentido, es probable que se pudiera añadir a este epígrafe algo parecido a lo siguientes:

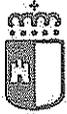
e) La hospedería dispone de una piscina exterior para uso de los clientes, exceptuándose los casos en que exista una protección específica del subsuelo por razones de preservación del Patrimonio Cultural."

La Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía admite esta alegación incorporando los textos propuestos en el borrador de la Orden.

**2.- Federación Regional de Empresarios de Hostelería y Turismo de Castilla-La Mancha y CECAM coinciden en las alegaciones presentadas:**

#### **Alegaciones:**

1º A nuestro juicio es cuestionable seguir avanzando en el desarrollo de la legislación en materia de hospederías cuando se está en fase de elaboración la normativa sobre clasificación hotelera, de forma que se puede llegar al extremo de fijar como parámetro complementario alguno de los requisitos que obligatoriamente tengan que cumplir los futuros hoteles de 3 y 4 estrellas, requisito éste, imprescindible para se hospederías (Ej. Suelo antideslizante de la bañera, amenities de baño).



Es más, cabría preguntarse qué sentido tiene exigir a una hospedería ser hotel de 3 o 4 estrellas con arreglo una normativa del año 1989 que está en trance de modificación.

2º Se está sometiendo a la consideración de los miembros del Consejo de Turismo un borrador que al día de hoy está en fase de información pública y, por lo tanto, sujeto a posibles modificaciones. En este sentido, baste señalar que en el DOCM nº 239 del pasado 10 diciembre, se publicó la resolución de 30/11/2018 por la que se dispone la apertura de dicho período por plazo de 20 días hábiles.

3º A nuestro juicio se ha realizado una enumeración cuantitativa de los parámetros de calidad, de forma que, todos lo enumerados en el anexo tendrán el mismo valor a la hora de computarse para alcanzar en 60% exigido en el artículo 4.1.d) del Decreto 42/2018 de 19 de junio, cuando el cumplimiento de uno de ellos requieren un especial esfuerzo, como por ejemplo los relativos a disponer de sistemas de calidad y sostenibilidad, y otros como confirmar los datos de la reserva con el cliente, forman parte del desempeño habitual del recepcionista.

Por ello, apostamos porque ni todas la áreas (gestión de la calidad, instalaciones, acceso, alojamiento, etc.), ni todos los parámetros de cada una de ellas, tenga el mismo valor a los efectos de alcanzar dicho porcentaje del 60%. Se debiera considerar que cada parámetro tenga una determinada puntuación y que para ser calificada como hospedería se obtenga, al menos, un 60% del total de puntos.

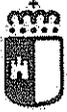
4º Por lo expuesto, no podemos emitir un voto favorable a la aprobación del borrador sometido a consideración.”

La Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía expone lo siguiente:

En cuanto al primer punto de la alegación, en la actualidad se está tramitando el borrador de decreto regulador de los establecimientos hoteleros con el objeto de actualizar la normativa actual que data del año 1989.

Esta nueva regulación en fase de tramitación, se ha tenido en cuenta para el desarrollo de la orden objeto de este informe.

En relación al segundo punto de la alegación, en la fase de información pública no se han presentado alegaciones, por lo que el texto remitido a los miembros del Consejo



de Turismo no ha sido modificado.

En este sentido, con carácter general, en el procedimiento de elaboración de la normativa, los textos propuestos en cada fase pueden ser objeto de modificación hasta su aprobación por el Consejo de Gobierno.

En cuanto al último punto, en el anexo de la orden se relacionan una serie de parámetros de calidad, de los cuales se debe cumplir el 60% de ellos, según se establece en el artículo 4 del Decreto 42/2018, de 19 de junio, por el que se crea y regula la Red de Hospederías de Castilla-La Mancha.

En este sentido, no es de obligado cumplimiento el 100% de los parámetros y todos los parámetros tienen la misma cuantificación independientemente del esfuerzo que conlleve la consecución de los mismos, de tal manera que se facilita alcanzar el 60%.

### 3. DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO

#### Alegación:

“Al respecto, se propone incluir entre los parámetros de calidad y, en particular, en lo relativo a la gestión de reclamaciones, que las hospederías estén adheridas al Sistema Arbitral de Consumo de Castilla La Mancha para garantizar una resolución amistosa de forma gratuita, rápida y eficiente.”

La Dirección General de Turismo, Comercio y Artesanía admite esta alegación incorporando el texto propuesto en el borrador de la Orden.

Toledo, 11 de enero de 2019.

LA DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO, COMERCIO Y ARTESANÍA



Fdo.: Ana Isabel Fernández Samper