

IP 4/15-U



Consejo
Económico y Social
de Castilla y León

**Informe Previo sobre el Proyecto de Decreto
por el que se regulan los establecimientos
turísticos de alojamiento hotelero en la
Comunidad de Castilla y León**

Fecha de aprobación:
9 de marzo de 2015

Informe Previo sobre el *Proyecto de Decreto por el que se regulan los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León.*

Con fecha 25 de febrero de 2015 ha tenido entrada en el Consejo Económico y Social de Castilla y León solicitud de Informe Previo sobre el *Proyecto de Decreto por el que se regulan los Establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León.*

A la solicitud realizada por la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León se acompaña el Proyecto de Decreto sobre el que se solicita Informe así como la documentación utilizada para su elaboración.

Alegándose la concurrencia de circunstancias que justifican la urgencia, procede la tramitación prevista en el artículo 37 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del CES de Castilla y León.

La elaboración del Informe Previo fue encomendada a la Comisión Permanente que lo aprobó en su reunión del día 9 de marzo de 2015.

I.- Antecedentes

a) Europeos:

- Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior, cuya finalidad es suprimir los obstáculos a la libertad de establecimiento y de prestación de servicios, en virtud de lo que contemplan los artículos 43 y 49 del Tratado CE, respectivamente.

b) Estatales:

- La Constitución Española, en su artículo 148.1.18ª atribuye a las Comunidades Autónomas “la promoción y ordenación del turismo en su ámbito territorial”. Asimismo se refieren a distintos aspectos de la materia turística los artículos 46, 51 y 139 de la Carta Magna.
- Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejecución. Esta Ley incorpora al ordenamiento español la Directiva de servicios.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, que deroga diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio.

c) de Castilla y León:

- El Estatuto de Autonomía de Castilla y León, artículo 70.1.26ª, reconoce como competencia exclusiva “la promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad”.
- Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León.
- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- Decreto Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León, que modifica un gran número de normas autonómicas, entre ellas el artículo 14 de la Ley 10/1997, de Turismo de Castilla y León, suprimiendo el requisito de autorización para las empresas turísticas.
-
- Decreto 9/2014, de 6 de marzo, por el que se regula el Registro de Turismo de Castilla y León y el Censo de promoción de la actividad turística de Castilla y León.

- Decreto 75/2013, de 28 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento de turismo rural en la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 96/2007, de 27 de septiembre, por el que se regula la ordenación de las empresas de turismo activo de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento y de Empresas Turísticas de la Comunidad Autónoma de Castilla y León (derogado por el Proyecto de Decreto que se informa).
- Decreto 77/1986, de 12 de junio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León (derogado por el Proyecto que se informa).
- Orden de 17 de marzo de 1987, de la Consejería de Fomento, por el que se establece el procedimiento a seguir en los supuestos de solicitud de dispensa de requisitos mínimos exigibles para la clasificación de establecimientos hoteleros; Orden de 13 de enero de 1988, de la Consejería de Fomento, por el que se dictan normas para la instalación de camas supletorias en los establecimientos hoteleros de Castilla y León; Orden de 29 de Febrero de 1988 de la Consejería de Fomento por la que se establece el procedimiento a seguir y la documentación a presentar en los expedientes de apertura y clasificación o reclasificación de alojamientos hoteleros (las tres Órdenes derogadas por el Proyecto que se informa).
- Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2009-2013, aprobado por Acuerdo 43/2009, de 16 de abril, que recoge el Programa Estratégico de Desarrollo Normativo, con el objetivo de establecer un marco normativo que favorezca la iniciativa, la innovación y la competitividad del tejido turístico empresaria de la Comunidad.

d) Comunidades Autónomas

Andalucía:

- Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros.
- Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos.
- Orden de 16 de diciembre de 2013, por la que se modifican varios anexos del Decreto 47/2004, de 10 de febrero, de establecimientos hoteleros y del Decreto 194/2010, de 20 de abril, de establecimientos de apartamentos turísticos.

Cantabria:

- Decreto 19/2014, de 13 de marzo, por el que se modifica el Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Decreto 81/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Murcia:

- Decreto número 91/2005, de 22 de julio, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en la Región de Murcia.
- Decreto n.º 37/2011, de 8 de abril, por el que se modifican diversos decretos en materia de turismo para su adaptación a la ley 11/1997, de 12 de diciembre, de turismo de la Región de Murcia tras su modificación por la ley 12/2009, de 11 de diciembre, por la que se modifican diversas leyes para su adaptación a la directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Asturias:

- Decreto 45/2011, de 2 de junio, de primera modificación del Decreto 143/2002, de 14 de noviembre, de Alojamientos de Turismo Rural, del Reglamento de Establecimientos Hoteleros aprobado por Decreto 78/2004, de 8 de octubre, y del Reglamento de Campamentos de Turismo aprobado mediante Decreto 280/2007, de 19 de diciembre.

Canarias:

- Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y se modifica el Decreto 10/2001, de 22 de enero, por el que se regulan los estándares turísticos.

País Vasco:

- Decreto 6/2015, de 27 de enero, de segunda modificación del Decreto por el que se establece la ordenación de los establecimientos hoteleros, y de tercera modificación del Decreto por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Empresas Turísticas del País Vasco.

- Decreto 199/2013, de 16 de abril, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural.

e) Otros (Informes Previos del CES de Castilla y León)

- Informe Previo 12/10-U sobre el Anteproyecto de Ley de Turismo de Castilla y León.
- IP 9/14 Informe Previo sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan los establecimientos de alojamiento en la modalidad de apartamentos turísticos en la Comunidad de Castilla y León.
- Informe Previo 18/13 sobre el Proyecto de Decreto por el que se regula el Registro de Turismo de Castilla y León y el Censo de Promoción de la Actividad Turística de Castilla y León.
- Informe Previo 15/13 sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan los establecimientos de alojamiento de turismo rural en la Comunidad de Castilla y León.
- Informe Previo 1/09 sobre el Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León 2009/2013.
- Informe Previo 12/07 sobre el Proyecto de Decreto por el que se regula la ordenación de las empresas de turismo activo de la Comunidad de Castilla y León.
- Dictamen 8/01 sobre el Plan de Turismo de Castilla y León 2002-2006.
- Informe de Opinión 3/97 sobre el Anteproyecto de Ley de Turismo de Castilla y León.

f) Trámite de Audiencia

El proyecto de Decreto fue dado a conocer a distintos representantes de alojamientos hoteleros y a través de las secciones de turismo de la Junta de Castilla y León, en todas las provincias.

El Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León, conoció el borrador del proyecto de Decreto en sus sesiones de 30 de noviembre de 2012 y de 15 de octubre de 2013.

El proyecto fue sometido a información pública en el portal de Gobierno Abierto de la Junta de Castilla y León desde el 25 de julio a 4 de agosto de 2014.

En la consulta a las Consejerías se presentaron 78 alegaciones estimándose el 45% de ellas.

II. Estructura del Proyecto de Decreto

El Proyecto de Decreto se estructura en 44 artículos, organizados en seis Capítulos, además de dos Disposiciones Adicionales, una Disposición Transitoria, una Disposición Derogatoria y dos Disposiciones Finales. La norma finaliza con tres Anexos en los que se establecen los criterios de caracterización de hoteles (Anexo I), hoteles-apartamento (Anexo II), moteles (Anexo III), y hostales-pensiones (Anexo IV).

En el Capítulo I, *Disposiciones generales*, se regula el objeto (artículo 1) y el ámbito de aplicación (artículo 2), y se define el régimen de explotación para cualquier tipo de alojamiento hotelero (artículo 3).

En el Capítulo II, *Establecimientos de alojamiento hotelero*, se recoge la definición de alojamiento hotelero (artículo 4), diferenciándose entre hotel (artículo 5), hotel-apartamento (artículo 6), motel (artículo 7), hostel (artículo 8) y pensión (artículo 9).

En el Capítulo III, *Categorías y Sistema de categorización de los establecimientos de alojamiento hotelero*, se regulan los sistemas de categorización que se aplican en función del tipo de alojamiento (artículo 10), diferenciando un sistema para los hoteles, hoteles-apartamento, y moteles (artículo 11); y otro sistema para hostales y pensiones (artículo 12). Además, en este mismo capítulo se hace referencia a los distintivos que los establecimientos de alojamiento hotelero deberán exhibir (artículo 13).

En el Capítulo IV, *Especialidades de los establecimientos de alojamientos hoteleros correspondientes a Hoteles y Hostales*, se regulan las especialidades a las que pueden acceder los hoteles (artículo 14), como son el familiar (artículo 15), el gastronómico (artículo 16), el hotel con historia (artículo 18), el enoturístico (artículo 20), de salud (artículo 21) y el hostel con historia (artículo 22).

En el Capítulo V, *Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero*, se recogen aspectos que son comunes a los alojamientos hoteleros, como son la dispensa de requisitos (artículos 23 y 24), la declaración responsable (artículo 25), la actuación administrativa de comprobación (artículo 26) y las modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad (artículo 27).

El Capítulo VI, *Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento hotelero*, se estructura en dos secciones. En la sección primera (La prestación de servicios) se recogen aspectos como camas supletorias y cunas (artículo 28), limpieza (artículo 29) e información a los turistas (artículo 30). La sección segunda (Las normas de funcionamiento) se regula el reglamento de régimen interno (artículo 31), las reservas (artículo 32), anticipos (artículo 33), la cancelación de reservas (artículo 34), el mantenimiento de las reservas (artículo 35), el comienzo y terminación del servicio de alojamiento (artículo 36), el desistimiento del servicio contratado (artículo 38), los precios (artículo 39), los servicios incluidos en el precio (artículo 40), la facturación (artículo 41), el pago (artículo 42), las hojas de reclamación (artículo 43) y la publicidad (artículo 44).

Las Disposiciones Adicionales están referidas a la aplicación de otras normativas (Primera) y a la utilización de otras instalaciones cuando se ofrezca un servicio de restauración (Segunda)

En la Disposición Transitoria se establecen las condiciones que han de cumplir aquellos establecimientos de alojamiento hotelero registrados antes de la entrada en vigor de la norma que se informa.

La Disposición Derogatoria deroga expresamente el Decreto 77/1986, de 12 de junio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León; la Orden de 17 de marzo de 1987, de la Consejería de Fomento, por el que se establece el procedimiento a seguir en los supuestos de solicitud de dispensa de requisitos mínimos exigibles para la clasificación de establecimientos hoteleros; la Orden de 13 de enero de 1988, de la Consejería de Fomento, por el que se dictan normas para la instalación de camas supletorias en los establecimientos hoteleros

de Castilla y León; la Orden de 29 de febrero de 1988, de la Consejería de Fomento, por la que se establece el procedimiento a seguir y la documentación a presentar en los expedientes de apertura y clasificación o reclasificación de los alojamientos hoteleros; el Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento y de Empresas Turística de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

En las Disposiciones Finales se le faculta a la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de esta norma (Primera), y se fija la entrada en vigor del decreto en el plazo de tres meses desde su publicación en el BOCyL (Segunda).

III.- Observaciones Generales

Primera.- La Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León (que fue analizada en su fase de Anteproyecto por el CES en su Informe Previo 12/2010) clasifica en el apartado 1 de su artículo 32 los alojamientos hoteleros en cinco tipos: Hotel, Hotel apartamento, Motel, Hostal y Pensión, señalando en el apartado 2 de ese mismo artículo que *“En los términos establecidos reglamentariamente, y en función de las instalaciones, equipamiento y servicios ofertados, entre otros aspectos, existirán cinco categorías para los hoteles, hoteles apartamentos y moteles y dos para los hostales. Las pensiones serán de categoría única”*, lo que constituye el objeto del Proyecto de Decreto que se informa.

Así el texto reglamentario, junto a una serie de requisitos mínimos propios para cada uno de los tipos de alojamientos hoteleros, establece los requisitos relativos a instalaciones, equipamientos y servicios para la categorización de los hoteles, hoteles apartamentos y moteles en cinco categorías (representadas por una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas), de los hostales en dos categorías (representadas por una o dos estrellas) y de las pensiones en una única categoría.

Segunda.- Para los tipos de hostales y de pensiones, el sistema de categorías que plantea el Proyecto de Decreto es similar al todavía vigente (*Decreto 77/1986, de 12 de junio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la*

Comunidad de Castilla y León) pero por lo que se refiere a la categorización de los hoteles, hoteles-apartamento y moteles se ha implantado un sistema de clasificación hotelera similar a la Unión HotelStars que ya existe en Alemania, Austria, República Checa, Hungría, Países Bajos, Suecia, Suiza, Estonia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Bélgica, Dinamarca y Grecia, y que aún no se encuentra implantado en nuestro país como tal, aunque sí se viene utilizando en algunas Comunidades Autónomas (como Madrid, Galicia o Baleares) siguiendo una propuesta de homogeneización de la regulación de los alojamientos hoteleros en todas las Comunidades Autónomas tal y como se recoge en el *Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT) 2012-2015* dada la problemática que plantea la heterogeneidad de las distintas regulaciones hoteleras autonómicas.

La actividad de alojamiento hotelero requiere contemplar un ámbito de actuación que tenga mayor alcance que el de aplicación de la norma, al menos ha de tener en cuenta el espacio europeo ya que la mayor parte de los turistas que recibe son europeos y ha de poder ofrecer servicios instalaciones y equipamientos similares, y establecimientos que presenten una clasificación por categorías que resulte entendible por todos los usuarios.

Tercera.- La adopción de este nuevo sistema clasificatorio para hoteles, Hoteles-Apartamento y Moteles en nuestra Comunidad, basado en el HotelStars supone una gran novedad en cuanto que se da más peso a los servicios de los establecimientos que a las instalaciones y a los equipamientos, con arreglo a la nueva cultura turística y además se basa en la autovaloración por parte del propio establecimiento de las instalaciones, equipamientos y servicios a partir de los criterios correspondientes a cada una de las Áreas Valorables (según figura en los Anexos I-Hoteles, II-Hoteles-Apartamento y III-Moteles del Proyecto) de tal manera que la suma total de las puntuaciones obtenidas en cada una de estas Áreas determinará la categoría (una, dos, tres, cuatro o cinco estrellas) del hotel, hotel apartamento o motel.

Este sistema, que se encuentra en implantación en los países del *Espacio Schengen*, parece adecuado para el Consejo, aunque creemos que requiere de la actividad constante por parte de la Administración para verificar que la autovaloración por parte del establecimiento se adecúa a las condiciones reales del mismo en cuanto a instalaciones, equipamientos y servicios.

El CES considera acertado que se haya seguido la clasificación elaborada por Hotel Stars Unión, como un intento de homologación de categorías de establecimientos, prestaciones y criterios uniformes. De tal modo que cualquiera que sea la procedencia del turista, pueda interpretar que encontrará similares servicios en hoteles de la misma categoría.

Cuarta.- Además existen en el Proyecto de Decreto siete especialidades de Hoteles (Hotel Familiar, Hotel Gastronómico, Hotel Balneario, Hotel con Historia, Hotel de Congresos y Eventos, Hotel Enoturístico, Hotel Salud) y la especialidad de Hostal con Historia. Estas especialidades se regulan con independencia de las Categorías (es decir, por ejemplo un Hotel puede ser de la especialidad “Gastronómico” y a la par estar calificado con tres estrellas, cuatro, etc.) Las categorías de Hotel de Congresos y Eventos, Hotel Enoturístico y Hotel Salud no se preveían en la Ley 14/2010 de Turismo.

Algunas de las especialidades que ahora se regulan están muy relacionadas con la cultura o el modelo turísticos de nuestra Comunidad, lo que parece adecuado al CES.

IV.- Observaciones Particulares

Primera.- El Capítulo I (artículos 1 a 3) recoge las Disposiciones Generales.

Al tratarse de una norma de desarrollo de la Ley 14/2010 de Turismo de Castilla y León que tiene carácter básico, a la hora de establecer su objeto en el *artículo 1*, se remite al artículo 31 de dicha Ley, que define los alojamientos hoteleros.

El proyecto de Decreto señala un triple ámbito de aplicación en el *artículo 2*: establecimientos, empresas y titulares oferentes de los servicios, y turistas prestatarios del servicio. Así la delimitación de la aplicación de la norma, resulta en principio compleja por la pluralidad de referencias que utiliza, y porque se hace desde un enfoque positivo (a qué o a quiénes se aplica) y negativo (exclusiones) en cuanto a su aplicación. Sin embargo, la redacción de su articulado facilita la interpretación.

La referencia a los “turistas” ha de entenderse como usuarios del servicio y a los efectos de la norma, puede entenderse como clientes, independientemente de cuál sea su nacionalidad.

Las exclusiones previstas en el *artículo 2.2* han de servir para deslindar la actividad hotelera de alojamiento de otras con las que presente coincidencias o semejanzas. Así parece adecuado a este Consejo que queden excluidos del ámbito de aplicación de esta norma los arrendamientos de fincas urbanas que se destinen a vivienda para residencia permanente, el subarriendo parcial de vivienda, y el derecho de habitación y el arrendamiento para usos distintos del de vivienda, así como las actividades de alojamiento que tengan fines institucionales, sociales, asistenciales, laborales; las que se realizan en las instalaciones juveniles o cualquier otra que se lleve a cabo en el marco de programas de la Administración Pública dirigidos a colectivos necesitados de especial protección.

El *artículo 3* contempla la posibilidad de explotación de un establecimiento hotelero con un doble régimen, el general que incluye los servicios de alojamiento y manutención, o el específico solo de alojamiento. Por ello, en la regulación de desarrollo de la Ley de Turismo de Castilla y León que se lleve a cabo para regular los establecimientos de restauración en la Comunidad, habrá de excluirse como tales a los que se presten en alojamientos hoteleros con manutención, si no son independientes de ellos y se destinan a los clientes alojados en el hotel.

Segunda.- El Capítulo II (artículos 4 a 9).

Trata de los establecimientos de alojamiento hotelero, remitiéndose en cuanto a su concepto, a la Ley 14/2010 de Turismo de Castilla y León, estableciendo su clasificación como no puede ser de otro modo, conforme al artículo 32 de la citada ley. No obstante, junto a la definición de sus cinco tipos de alojamientos, recoge en los *Anexos I a IV* las instalaciones, equipamientos y servicios, en función de su categoría y tipo. De esta forma viene a dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 29.3 de la Ley de Turismo que dice: “*Los establecimientos dedicados a la actividad de alojamiento turístico no podrán utilizar clasificaciones, ni categorías distintas a las establecidas en la presente ley o en las disposiciones reglamentarias que la desarrollen*”. Así las diferentes tipologías a partir del hotel, deberán contar con las instalaciones del hotel (Anexo I) y las que corresponden a su tipo en los Anexo II (para hotel apartamento), Anexo III (para moteles) y Anexo IV (para hoteles y pensiones).

La redacción del proyecto de Decreto coincide literalmente con la contenida en los mencionados artículos 8 y 9 de la Ley de Turismo de Castilla y León. En opinión del CES deberían mejorarse estas definiciones, y en este sentido propone que se especifiquen los requisitos que deberá reunir un establecimiento de alojamiento hotelero para que sea considerado “hostal” o “pensión”, con independencia de los requisitos que le sean exigibles a otros tipos de alojamiento o al menos incluir una referencia al Anexo IV, como se hace con las otras clases de establecimientos en los artículos 5, 6 y 7.

Atendiendo a los requisitos exigidos, en función de la tipología y de la clasificación, en el *Anexo I* es fácil observar cómo el proyecto de Decreto apuesta por la calidad de los establecimientos y la comodidad del cliente. Para ello establece un mínimo de requisitos obligados que en muchos casos son exigibles para todas las categorías, y por sí solo supone un elevado nivel de atención al cliente (nada menos que 47 criterios de obligada aplicación a todas las categorías de hoteles).

El CES valora que dentro del área “confort sanitario”, se incluya como criterio obligado “suelo antideslizante en duchas y bañeras”, ya que es una eficaz garantía de seguridad para los clientes.

Tercera.- El Capítulo III (artículos 10 a 13). Sobre categorías y sistemas de categorización de los establecimientos de alojamiento hotelero.

El proyecto de Decreto utiliza un sistema que ya hemos visto aplicado en anteriores desarrollos de la Ley de Turismo (establecimientos de alojamiento de turismo rural y en establecimientos de alojamiento en la modalidad de apartamentos turísticos), que consiste en aplicar una categoría a los diferentes tipos o modalidades de establecimiento en función de las instalaciones, equipamientos y servicios con los que cuenten.

La novedad radica en confiar al titular del establecimiento, que de forma *autoevaluable* y a partir de los *criterios* que para cada *área de valoración* recogen los Anexos al Decreto, puntúa su establecimiento y, en base a esa puntuación, identificará el establecimiento con las estrellas que corresponda a su categoría. Para ello el *artículo 11.7* ofrece una tabla de equivalencias.

El CES entiende que en todo caso la Administración habrá de comprobar que la aplicación de los puntos es correcta, en el ejercicio de su actuación administrativa de comprobación.

Cuarta.- El Capítulo IV (artículos 14 a 22). Sobre especialidades de establecimientos de alojamiento hotelero: hoteles y hostales.

En este capítulo merece la pena destacar la ampliación de la oferta hotelera a través de la especialización, posibilidad que aparecía abierta en la Ley 14/2010, que ya citaba algunas especialidades en función de un determinado producto turístico, y el proyecto de Decreto amplía las previstas en la Ley, y al añadir otras nuevas: Hotel de Congresos y eventos, Hotel Enoturístico, y Hotel Salud.

El CES considera que es acertada la ampliación de las especialidades a los tres nuevos supuestos que recoge, pues responden al crecimiento de la demanda de este tipo de turismo y guarda estrecha relación con recursos propios de Castilla y León. En su regulación aparecen suficientemente diferenciadas de otras especializaciones con las que presentan semejanzas. Así Hotel Salud respecto al Hotel Balneario, o el Hotel de Congresos y eventos por su especialización en eventos de mayor embergadura que requiere contar con medios y estructura organizativa adecuada.

Para el CES las especializaciones de los establecimientos de alojamiento hostelero, no debería cerrarse a las que enumera el artículo 14 del proyecto de Decreto, sino dejarse abierta a otras posibles, con una fórmula lo suficientemente flexible para poder incorporar en el futuro otras modalidades de especialización que resulten aconsejable.

Por lo que se refiere al Hotel Gastronómico, aún conociendo que esta especialidad ya está reconocida en la Ley 14/2010, para el CES hubiera sido más propia de los establecimientos de restauración como sucede en otras regulaciones autonómicas (v.g. Extremadura, Decreto 181/2012).

Por lo que tiene que ver con los hostales, el proyecto de Decreto prevé su especialización en Hostales con Historia. Para el CES, en una Comunidad como Castilla y León con tan rico patrimonio histórico, las especializaciones como Hostal con Historia y Hotel con Historia, resultan muy útiles para conservar y dar a conocer ese patrimonio.

Con todo, el Consejo cree que la especialización puede ser una vía adecuada para dar respuesta de calidad a las nuevas demandas y a modelos que ya existen en otras comunidades y países del entorno europeo, con los que el sector ha de competir.

Quinta.- El Capítulo V (artículos 23 a 27). Regula el régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero.

Cabe destacar que el proyecto de Decreto abre la posibilidad de dispersar alguno o algunos de los requisitos obligatorios que aparecen como tal en los Anexos, y para ello incorpora un procedimiento de dispensa que podría aportar flexibilidad en la aplicación de los mismos, particularmente orientada al mejor aprovechamiento de inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de la Comunidad y cuenta con la garantía de un informe técnico.

El procedimiento reconoce competencia para resolver el mismo a órganos diferentes en función de que los requisitos a dispensar sean los que figuran como obligatorios en los Anexos o los que se refieren a la especialización.

Sexta.- El Capítulo VI (artículos 28 a 30). Establece el Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento hotelero.

En este Capítulo se recoge la regulación de muchos aspectos relacionados con la prestación del servicio de hotelería: funcionamiento interno, reservas, información, precios y publicidad. Todo aquello que supone la más directa relación con el cliente y que, atendiendo a las Secciones del Capítulo, puede agruparse en prestación de servicios y en normas de funcionamiento.

El CES cree que contar con un Reglamento interno es un elemento de valor añadido que se podría tener en cuenta en el sistema de catalogación de estos establecimientos, ya que a través de estos reglamentos se prevén reglas sobre utilización y uso adecuado del equipamiento, servicios e instalaciones, sobre estancia y comportamiento, etc. pues sirve para una mejor organización de la relación con el cliente, y ayuda a resolver dudas o incidencias. De este modo, serviría para puntuar al establecimiento. Asimismo resulta conveniente que el usuario cuente periódicamente con información actualizada de las últimas visitas de inspección al establecimiento.

Séptima.- Parte final (Disposiciones adicionales, transitoria, derogatoria y finales).

La *Disposición Transitoria* permite que los establecimientos de alojamiento hotelero, que estuvieran inscritos en el Registro de Turismo de Castilla y León antes de la entrada en vigor del Decreto, cuyo proyecto informa el CES, puedan mantener su categoría actual, sin necesidad de adaptarse a la nueva regulación, salvo en lo que se refiere al régimen de funcionamiento y al procedimiento de modificaciones sustanciales como es natural.

Para el Consejo es positiva la medida, pues puede evitar cierres de establecimientos al procurarse una modernización y adecuación del sector a las nuevas exigencias del mercado de forma progresiva, a partir de los nuevos establecimientos o los que se renueven con reformas de cierta entidad.

V.- Conclusiones y Recomendaciones

Primera.- El proyecto de Decreto que se informe responde a la necesidad de adaptar el actual marco normativo, ya muy obsoleto, constituido por el Decreto 77/1986, de 12 de junio, y varias Ordenes de 1987 y 1988, a la Ley 14/2010 de Turismo de Castilla y León y a la normativa europea (básicamente la Directiva 2006/123/CE del Parlamento y del Consejo Europeos), relativa a los servicios en el mercado interior.

El proyecto de Decreto reúne las condiciones para constituirse en el nuevo régimen jurídico de aplicación a los establecimientos de alojamiento hotelero en nuestra Comunidad, con una regulación más moderna, armonizada, con un sistema de clasificación hotelera aplicado en el ámbito europeo, capaz de dar respuesta a la demanda a través de nuevos servicios y especializaciones. Asimismo, la norma resulta respetuosa con la libertad de pacto entre los titulares de estos establecimientos y los usuarios.

Segunda.- El sector turístico ha sido uno de los que mejor ha resistido a la crisis económica y está dando muestras de una recuperación más dinámica. Por ello y porque debe de ser considerado como sector estratégico por su potencial de riqueza y empleo, aprovechamiento de recursos autóctonos y fuente de alimentación de otros subsectores o ramas, el CES considera necesario continuar apoyando al sector para que gane en

profesionalización, respuesta a nuevas demandas, sostenibilidad, competitividad y calidad.

Tercera.- El CES valora positivamente el esfuerzo que el proyecto de Decreto lleva a cabo por reforzar los requisitos de calidad y atención al cliente. Esta intención se pone de manifiesto a lo largo de toda la norma y, particularmente, en los requisitos obligatorios y voluntarios que se incluyen en las áreas valorables de sus Anexos y también a lo largo de su articulado. Se presta una atención específica a la especialización de los establecimientos para cubrir una demanda muy concreta que sirve también para poner en valor recursos de la Comunidad (vinícolas, de patrimonio artístico, históricos o gastronómicos).

Para el Consejo este esfuerzo es oportuno porque representa una buena ocasión para apostar por un sector que en los últimos datos del INE (Encuesta de Ocupación en Establecimientos Hoteleros a enero 2015), cabe observar que se ha producido un importante incremento de pernoctaciones y de viajeros en la Comunidad de Castilla y León. Un sector que en esa fecha, cuenta con 1.170 establecimientos abiertos y emplea a 5.668 personas.

Castilla y León ocupa la séptima posición en el conjunto de las CCAA en cuanto a pernoctaciones de residentes (5,2%), pero es escasamente representativa en lo que se refiere a pernoctaciones de no residentes. Por ello el CES considera que existe margen para que las medidas incorporadas por el proyecto de Decreto que se informa, como las especializaciones o la mejora de la calidad en los servicios, puedan servir para incrementar el número de pernoctaciones de los visitantes no residentes.

Cuarta.- Se establecen dos sistemas diferentes de categorización, uno aplicable a los hoteles, hoteles apartamentos y moteles, y otro aplicable a hostales y pensiones.

En el primer caso, y a partir de la entrada en vigor de este Decreto, la categorización de los hoteles, hoteles apartamento y los moteles se realizará mediante la autoevaluación correspondiente.

En el texto que se informa no aparece el procedimiento a seguir para presentar esta autoevaluación y, aunque podría entenderse que será en el momento de presentar la

declaración responsable para abrir un nuevo establecimiento, el Consejo cree que debería aclararse este aspecto.

El Consejo entiende que la función de actuación administrativa de comprobación, que el artículo 26 del proyecto de Decreto atribuye a la Administración Autonómica, a través de su órgano periférico competente, cuente para su mejor aplicación con un protocolo de verificación que permita comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa sectorial de aplicación, incluido el control de la calidad turística y el cumplimiento del régimen legal de infracciones y sanciones.

En el segundo caso, la categoría del establecimiento (hostal y/o pensión) vendrá determinada por el cumplimiento de los criterios que, dentro de cada área valorable y para cada categoría, se exigen a las instalaciones, equipamientos y servicios, y que se prevén en el Anexo IV que acompaña al texto normativo.

En base a lo anterior, el CES considera necesario que desde la Administración Autonómica se realice un esfuerzo en la información, asesoramiento, coordinación y seguimiento para la autoevaluación de los establecimientos, ya que se trata de un sistema nuevo, para lograr que los criterios que se apliquen sean homogéneos en todas las provincias.

Quinta.- Para el CES es importante que el nuevo Decreto opte por una aplicación paulatina del mismo, no teniendo carácter obligatorio para los establecimientos que ya vienen operando en el sector, que pueden mantener su actual categoría. Con ello se evitarán cierres de establecimientos y permitirá una adecuación y modernización de forma más paulatina, a partir de nuestros establecimientos o reformas de los actuales. No obstante, el CES considera necesario que se establezcan por la Administración regional medidas adecuadas para que todos los establecimientos de alojamiento hotelero inscritos con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente decreto, puedan adaptarse lo antes posible al nuevo marco regulador.

Sexta.- Con objeto de facilitar la tarea interpretadora, el CES entiende que resultaría conveniente en relación a los *artículos 34 y 38* del proyecto de Decreto que utilizan la expresión “por causa de fuerza mayor”, definir qué ha de entenderse por tal a los efectos de la norma.

Séptima.- El Proyecto de Decreto cumple las reglas de simplificación administrativa de forma que, para iniciar la actividad baste con la declaración responsable, pero además incorpora una “autovaloración” por el propio titular del establecimiento para obtener la categoría del mismo.

Para el CES, aprovechando los nuevos usos tecnológicos con los que cuenta la Administración pública, resultaría conveniente que las manifestaciones y opiniones de los usuarios pudiesen estar a disposición de los futuros clientes.

También porque el proyecto de Decreto prevé la posibilidad de dispensa de alguno o algunos de los requisitos que exige el Decreto y ello hace más flexible en la aplicación de los requisitos exigibles, que puede servir para atender a casos concretos.

Octava.- El CES, teniendo en cuenta el valor estratégico que para la Comunidad de Castilla y León tiene la actividad turística, considera que en los Anexos de cada tipo de establecimiento de alojamiento turístico hotelero, debería contar como criterios de puntuación la formación y la cualificación del empleo en este sector.

El Secretario

Fdo. Mariano Veganzones Díez

Vº Bº

El Presidente

Fdo. Germán Barrios García



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO HOTELERO EN LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

La ordenación de los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero debe realizarse de acuerdo con una regulación menos intervencionista que facilite las libertades de establecimiento y prestación de servicios como motores del crecimiento económico y creación de empleo, y teniendo en cuenta, además, la relevancia del sector de alojamientos hoteleros dentro del producto turístico en su conjunto, y todo ello sin menoscabo de la protección de los intereses de los turistas.

En un marco de actividad turística creciente, con el fin de conseguir que la oferta de los servicios sea diversa, es preciso promover la calidad y la excelencia del turismo como estrategia de futuro, tal y como propugna la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León. Con la aprobación de esta Ley, se introdujeron modificaciones en la ordenación del sector como ha sido la de abrir la posibilidad de que los alojamientos hoteleros pudieran especializarse de acuerdo con los requisitos y condiciones que se determinaran reglamentariamente, lo que exigía la correspondiente modificación normativa para adaptarse y desarrollar las previsiones de esta Ley.

La regulación actual de la ordenación de los alojamientos hoteleros se recoge en el Decreto 77/1986, de 12 de junio, de la Consejería de Transportes, Turismo y Comercio por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León.

Asimismo, la nueva ordenación propuesta se adecua a los programas y actuaciones previstos en el actual Plan Estratégico de Turismo de Castilla y León, que pretende favorecer la iniciativa, la innovación y la competitividad del tejido turístico empresarial de la región, y contribuir a elevar la confianza del cliente en la oferta, reforzando sus derechos y elevando la calidad de los servicios turísticos.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

En el decreto se han seguido las recomendaciones del Consejo Español de Turismo que propone implantar un sistema de clasificación hotelera similar al adoptado por la Hotel Stars Union, seguido ya por algunos países europeos, con el fin de buscar una solución a la problemática que plantean las divergencias entre las regulaciones hoteleras de las Comunidades Autónomas.

El presente decreto se dicta en el ejercicio de la competencia exclusiva que tiene atribuida la Comunidad de Castilla y León en materia de *Promoción del turismo y su ordenación en el ámbito de la Comunidad*, de acuerdo con lo establecido en el artículo 70.1.26º del Estatuto de Autonomía.

De acuerdo con la disposición final octava de la citada Ley 14/2010, de 9 de diciembre, *Habilitación normativa*, se ha facultado a la Junta de Castilla y León para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de la ley, y se ha considerado conveniente la elaboración de un decreto, en lugar de la modificación del vigente, por entender que es más idóneo para afrontar los novedosos cambios introducidos en este ámbito.

El decreto se estructura en seis capítulos, 44 artículos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria y dos finales.

En el Capítulo I, *Disposiciones generales*, se regula el objeto y el ámbito de aplicación del decreto, partiendo del concepto de servicio de alojamiento turístico que establece el artículo 29 de la citada Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

El Capítulo II, *Establecimientos de alojamiento hotelero*, recoge su concepto, clasificación, y especialización. Así, se entiende por tales los establecimientos turísticos que ocupando uno o varios edificios próximos, o parte de ellos, se dedican a dar hospedaje al público en general.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

La especialización es una de las novedades que se recogieron en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y que se desarrollan en este decreto, propiciando una diversificación de la oferta y adaptándola a la nueva demanda en este sector. Además de las especializaciones previstas en la citada ley, Hotel Familiar, Hotel Gastronómico, Hotel Balneario y Hotel con Historia, este decreto recoge la especialización en Hotel de Congresos y Eventos, Hotel Enoturístico y Hotel de Salud. Por otra parte, se recoge la única especialización de los Hostales que es Hostal con Historia.

El Capítulo III, *Categorías y Sistema de categorización de los establecimientos de alojamiento hotelero*, regula los dos sistemas de categorización que se aplican en función del tipo de alojamiento: uno para los hoteles, hoteles-apartamento, y moteles; y otro para hostales y pensiones. Para los primeros, hoteles, hoteles-apartamento, y moteles, se ha seguido la clasificación más generalizada elaborada por Hotel Stars Unión para el ámbito europeo, lo que permite contar con criterios uniformes que garanticen a todos los turistas unas prestaciones similares en alojamientos de idénticas categorías. Como novedad a destacar, dentro del sistema de categorización, podemos reseñar que se da más peso a los servicios de los establecimientos, que a las instalaciones y equipamientos, respondiendo a las nuevas demandas de los turistas. Para los hostales y pensiones se continúa con el sistema vigente exigiendo el cumplimiento de todos los criterios que resulten aplicables.

Asimismo podemos destacar otra novedad, como es que el sistema de categorización de hoteles, hoteles-apartamento y moteles se basa en la autovaloración de las instalaciones, equipamientos y servicios del establecimiento a partir de las áreas valorables y de los criterios que se establecen en los siguientes anexos: el Anexo I para hoteles; el Anexo II para hoteles-apartamento, el cual, además de exigir el cumplimiento de los criterios del anexo I, añade otros específicos para este tipo de alojamiento derivados de su propia naturaleza, como son los de cocina y comedor; y el Anexo III para los moteles, donde se contempla las particularidades derivadas de este tipo de establecimiento .

A efectos de la obtención de la categoría correspondiente, los hoteles, hoteles-apartamentos y moteles, deben contar con los criterios que aparecen indicados como



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

obligatorios que no se puntúan al considerarse criterios mínimos. El resto de criterios, con independencia de que en algún supuesto sean obligatorios según la categoría, tienen asignada una puntuación determinada y única. La suma de las puntuaciones obtenidas en cada una de las áreas valorables será la puntuación total del establecimiento a los efectos de obtener la categoría que le corresponda como establecimiento de alojamiento hotelero.

El Capítulo IV *Especialidades de los establecimientos de alojamientos hoteleros correspondientes a Hoteles y Hostales*, regula las especialidades a las que pueden acceder los Hoteles, como son el familiar, gastronómico, balneario y con historia; que están previstos en la ley, y además se incorporan las especialidades de Hotel de Salud, Hotel de Congresos y Eventos y Hotel enoturístico. Se establecen una serie de requisitos que definen cada una de las especialidades y que deben concurrir para que se pueda considerar el establecimiento de alojamiento hotelero especializado en esa materia.

En el Capítulo V, *Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero*, se recogen aspectos que son comunes a estos establecimientos, como son la dispensa de requisitos, la declaración responsable o la modificación, cese o cambio de titularidad en esta específica actividad turística. Este capítulo refleja además las previsiones del Título III de la Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León, al suponer una clara reducción de las trabas y de las cargas administrativas, mediante los instrumentos jurídicos antes referidos.

El Capítulo VI, y último, *Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento hotelero*, regula el contenido común a todos los establecimientos de alojamiento hotelero, incluyendo el sistema de reservas, precio y facturación, así como el acceso a la información de los usuarios y régimen de publicidad. Este capítulo se divide en dos secciones: la sección primera, que recoge la prestación de servicios, y la sección segunda, que contempla las normas de funcionamiento.

Asimismo, el decreto incluye dos disposiciones adicionales una sobre la aplicación de otras normativas, y la otra referida a la posibilidad de que los titulares de dos establecimientos turísticos utilicen las instalaciones comunes cuando se ofrezca un servicio de restauración separado, una disposición transitoria relativa a la adaptación de



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

los establecimientos de alojamientos turístico con categoría registrada antes de la entrada en vigor de este decreto; una disposición derogatoria que deroga el Decreto 77/1986, de 12 de junio, y la Orden de 17 de marzo de 1987, entre otras; así como del Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento y de Empresas Turística de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en aplicación de la normativa europea relativa a los servicios en el mercado interior. Y dos disposiciones finales, referida, la primera, a la facultad de la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de este decreto, y la segunda, referida a la entrada en vigor de este decreto, en el plazo de tres meses de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

El presente decreto ha sido informado por el Consejo Autonómico de Turismo de Castilla y León y por el Consejo Económico y Social de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta de la Consejera de Cultura y Turismo (*de acuerdo con el dictamen del / oído el Consejo Consultivo de Castilla y León*), y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de

DISPONE

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

El presente decreto tiene por objeto regular los establecimientos turísticos de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León a los que se refiere el artículo 31 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de Turismo de Castilla y León.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este decreto será de aplicación a los establecimientos de alojamiento hotelero que se encuentren ubicados en la Comunidad de Castilla y León, a las empresas que ofrecen sus servicios de alojamiento hotelero en la Comunidad de Castilla y León y a sus titulares.

Asimismo, este decreto será de aplicación a los turistas a los que se presta el



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

servicio de alojamiento turístico en los citados establecimientos de alojamiento hotelero.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente decreto:

a) Los arrendamientos de fincas urbanas que se destinen a vivienda para residencia permanente, tal y como aparecen definidos en la normativa sobre arrendamientos urbanos, el subarriendo parcial de la vivienda, el derecho de habitación y el arrendamiento para usos distintos del de vivienda.

b) Las actividades de alojamiento a las que se refiere el artículo 29.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre.

Artículo 3. Régimen de explotación

El régimen de explotación para cualquier tipo de establecimiento de alojamiento hotelero puede ser:

a) General: cuando faciliten conjuntamente los servicios de alojamiento y manutención.

b) Específico de alojamiento: en este caso estarán exentos del cumplimiento de las normas generales y requisitos específicos relativos a las instalaciones de comedor y cocina para cada tipo o categoría.

CAPÍTULO II

Establecimientos de alojamiento hotelero

Artículo 4. Concepto.

1. De acuerdo con el artículo 31 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los alojamientos hoteleros son un tipo de establecimientos turísticos que cumpliendo los requisitos previstos en el presente decreto, ocupen uno o varios edificios próximos o parte de ellos, dedicados a dar hospedaje al público en general.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los alojamientos hoteleros se clasifican en los siguientes tipos:
 - a) Hotel.
 - b) Hotel apartamento.
 - c) Motel.
 - d) Hostal.
 - e) Pensión.

Artículo 5. *Hotel.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Hotel aquel establecimiento cuyas dependencias constituyen un todo homogéneo con entradas y, en su caso, escaleras y ascensores de uso exclusivo.

2. Los hoteles deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo I, en función de su categoría.

Artículo 6. *Hotel Apartamento.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Hotel Apartamento aquel establecimiento que cuenta con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad alojamiento.

2. Los hoteles apartamentos deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo I y Anexo II, en función de su categoría.

Artículo 7. *Motel.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Motel aquel establecimiento situado a menos de 500 metros del eje de la carretera, que facilita alojamiento en habitaciones con entradas



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

independientes y que disponen de garaje o aparcamiento cubierto en número equivalente a las unidades de alojamiento.

2. Los moteles deberán contar con las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo III en función de su categoría.

Artículo 8. *Hostal.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Hostal, aquel establecimiento que reúne unos requisitos sobre dimensiones, estructura, características del establecimiento o servicios que no alcancen los niveles exigidos para los hoteles.

Artículo 9. *Pensión*

De conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se entiende por Pensión, aquel establecimiento que reúna unos requisitos sobre dimensiones, estructura, características del establecimiento o servicios que no alcancen los niveles exigidos para los hostales.

CAPÍTULO III

Categorías y sistemas de categorización de los establecimientos de alojamiento Hotelero

Artículo 10. *Categorías.*

Todos los establecimientos de alojamiento hotelero deberán tener una categoría, de acuerdo con el sistema que se describe en los artículos 11 y 12. La categoría para cada tipo de establecimiento de alojamiento hotelero será la siguiente:

- a) Los hoteles, los hoteles apartamentos y los moteles se categorizarán en cinco categorías, representadas, por una, dos, tres, cuatro o cinco



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo

Dirección General de Turismo

estrellas, en función de las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo I, en el Anexo I y II y en el Anexo III, respectivamente, de acuerdo con el sistema de categorización que se describe en el artículo 11.

- b) Los hostales se categorizarán en dos categorías, representados por una o dos estrellas, en función de las instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo IV, de acuerdo con el sistema de categorización que se describe en el artículo 12.
- c) Las pensiones se categorizarán en una única categoría, siempre y cuando reúnan los requisitos de instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen en el Anexo IV.

Artículo 11. Sistema de categorización de Hoteles, Hoteles apartamentos y Moteles. Aplicación del sistema

1. El sistema de categorización, se basa en la autovaloración de las instalaciones, equipamientos y servicios del establecimiento contemplados en cada una de las áreas valorables y de conformidad con los criterios que se prevén en los anexos I, II y III.

2. A los efectos señalados en el apartado anterior:

- a) Las áreas valorables son los ámbitos de valoración sobre los que se articula el sistema de categorización y recogen las distintas instalaciones, equipamientos y servicios objeto de valoración obligatoria a los efectos de obtener la categoría correspondiente.
- b) Los criterios relacionan las distintas instalaciones, equipamientos y servicios que se valoran en cada una de las áreas valorables, distinguiéndose entre criterios obligatorios y no obligatorios, entre alternativos y no alternativos.

3. Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero deberán cumplir los criterios que aparecen como obligatorios de acuerdo con su categoría, con independencia de que se computen a efectos de su valoración.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

4. Para obtener la categoría que corresponda, se valorarán todas las áreas y todos los criterios que las componen, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente.
5. La valoración se efectuará de acuerdo con las siguientes reglas:
 - a) Los criterios obligatorios para todas las categorías, que aparecen identificados como tales en los anexos I, II y III, son considerados como requisitos mínimos, y por tanto, no son objeto de puntuación.
 - b) Los criterios no alternativos que sólo son obligatorios para alguna o algunas categorías, se valorarán con la puntuación que corresponda.
 - c) Los criterios alternativos, que aparecen identificados como tales en los anexos I, II y III con letras alfabéticamente consecutivas, se valorará sólo uno de ellos con la puntuación que tenga asignada.
6. De acuerdo con lo establecido en el apartado anterior, cada establecimiento obtendrá una puntuación en cada área valorable, que será el resultado de sumar los puntos obtenidos.
7. La suma de las puntuaciones obtenidas en cada una de las áreas valorables será la puntuación total a los efectos de obtener la categoría de acuerdo con la siguiente tabla:

ESTRELLAS	PUNTUACION		
	HOTELES	HOTELES APARTAMENTO	MOTEL
1	0-174	0-190	0-144
2	175-246	191-270	145-204
3	247-374	271-411	205-310
4	375-562	412-618	311-463
5	563-926	619-1016	464-764



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Artículo 12. *Sistema de categorización de Hostales y Pensiones. Aplicación del sistema.*

1. La categoría de los hostales vendrá dada por el cumplimiento de los criterios que, dentro de cada área valorable y para cada categoría, se exigen a las instalaciones, equipamientos y servicios, y que se prevén en el anexo IV.

2. La categoría única de las pensiones vendrá dada por el cumplimiento de los requisitos de las instalaciones, equipamientos y servicios, que se establecen en el anexo IV.

Artículo 13. *Distintivos.*

1. Los establecimientos de alojamiento hotelero deberán exhibir en la parte exterior y junto a la entrada principal del establecimiento, una placa identificativa que contendrá los distintivos acreditativos de la clasificación, de la categoría y de la especialidad, o especialidades según los modelos que se determinan en el anexo V.

2. La placa identificativa se colocará en el plazo máximo de un mes a contar desde el día siguiente al de la presentación de la correspondiente declaración responsable.

CAPÍTULO IV

Especialidades de los establecimientos de alojamiento hotelero: Hoteles y Hostales

Artículo 14. *Especialización.*

1. De acuerdo con el artículo 33 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los hoteles, podrán especializarse en una o varias de las especialidades que se relacionan a continuación, siempre que cuenten con una categoría mínima de tres estrellas y cumplan los requisitos que se prevén en el presente capítulo para cada especialidad:

- a) Hotel Familiar
- b) Hotel Gastronómico



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- c) Hotel Balneario
 - d) Hotel con Historia
 - e) Hotel de Congresos y Eventos
 - f) Hotel Enoturístico
 - g) Hotel Salud
2. De conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los hostales, con independencia de su categoría y siempre que cumplan los requisitos previstos en el presente capítulo podrán especializarse como Hostal con historia.
3. Los hoteles y hostales deberán cumplir, en todo caso, los criterios de instalaciones, equipamientos y servicios que les corresponda en función de su categoría.
4. Los hoteles podrán disponer de varias especialidades siempre y cuando reúnan los requisitos y condiciones exigidos en cada una de ellas.

Artículo 15 - *Hotel Familiar*.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el Hotel Familiar es un establecimiento que oferta unas instalaciones y servicios especialmente dirigidos a familias con niños, y que cuentan, como mínimo con:
- a) Zona exterior de esparcimiento, con una superficie mínimo de 200 metros cuadrados.
 - b) Parque infantil con aparatos o instalaciones de recreo.
 - c) Sala de juegos.
 - d) Servicio de ludoteca.
 - e) Servicio de proyección de audiovisuales
 - f) Servicio de animación con una programación específica de actividades para niños.
 - g) 10% de plazas en habitaciones con capacidad para 4 ó más personas.
 - h) Oferta de actividades deportivas en el mismo establecimiento de alojamiento hotelero.
 - i) Menús infantiles
 - j) Cunas para bebés.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- k) Servicio de guardería, en horario a convenir con el turista.
- l) Piscina al aire libre.
- m) Zona de aparcamiento, propia o concertada, para clientes con una capacidad igual o mayor a un tercio de plazas del hotel.

Artículo 16. *Hotel Gastronómico*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el hotel gastronómico es el establecimiento con servicio de restauración abierto al público en general, con una oferta que representa la variedad de la cocina y de los vinos de la Comunidad de Castilla y León, y que deberá contar como mínimo con:

- a) Servicio de catas y degustaciones, como mínimo, una vez al trimestre.
- b) Sistemas de conservación y almacenamiento de alimentos y bebidas, de acuerdo a la naturaleza del producto.
- c) Carta con menús temáticos con una periodicidad mínima trimestral.
- d) Sumiller o persona responsable del servicio del vino que cuente con el reconocimiento y habilitación de la Unión de Asociaciones de Sumilleres de España (UAES) y con una experiencia profesional mínima de tres años.
- e) Oferta gastronómica vinculada al entorno comarcal y provincial., contando con cartas de, al menos, cinco platos representativos de la gastronomía de Castilla y León y tres vinos, como mínimo, de referencia de una denominación de origen.
- f) Carta de menús en castellano, inglés y otro idioma.
- g) Personal en sala con conocimientos en inglés, además del castellano, que sean suficientes para una adecuada atención turística.
- h) Jefe de cocina con el reconocimiento de algún premio o colaboración en revistas y publicaciones especializadas en gastronomía.
- i) Zona de aparcamiento, propia o concertada, para clientes con una capacidad igual o mayor a un tercio de plazas del comedor del hotel.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo
Artículo 17. *Hotel balneario.*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el hotel balneario es un establecimiento que ofrece tratamientos con aguas mineromedicinales y/o termales, declaradas como tales por los órganos competentes, y que deberá contar como mínimo con:

- a) Equipamiento médico-sanitario y fisioterapéutico.
- b) Sala o salones para la práctica de ejercicios físicos y de recuperación.
- c) Sala de lectura y/o juegos.
- d) Zona exterior de esparcimiento vinculada al propio establecimiento.

Artículo 18. Hotel con historia.

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.2 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, el hotel con historia es un establecimiento situado en un inmueble que cumpla alguno de los siguientes requisitos:

- a) Haber sido declarado bien de interés cultural o inventariado de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre patrimonio cultural.
- b) Estar integrado en un Conjunto Histórico, siempre que ostente los valores que determinaron su declaración como bien de interés cultural.
- c) Haber sido escenario de un acontecimiento histórico relevante.

En los supuestos del apartado b) y c) deberá ser informado favorablemente por la Comisión de Patrimonio Cultural de Castilla y León, la cual en virtud de sus atribuciones, podrá recabar los informes académicos que considere necesarios.

2. Además los hoteles con historia deberán:

- a) Ofrecer información de las características y elementos específicos de la singularidad del inmueble y visitas a sus dependencias.
- b) Tener una decoración y mobiliario de calidad y armonizados con la tipología constructiva del inmueble.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo

Dirección General de Turismo

Artículo 19. Hotel de Congresos y Eventos.

Los hoteles de congresos y eventos son establecimientos especializados en la organización de reuniones y de aquellos acontecimientos que por su importancia, complejidad y magnitud, requieran una estructura organizativa suficiente, y que cuentan con:

- a) Sala específica de reuniones, independiente del espacio para comedor o restaurante con una capacidad mínima de 70 personas.
- b) Despacho de conferencias para la organización de congresos y eventos.
- c) Aseos en la zona de la sala de reuniones.
- d) Sistema de calefacción y aire acondicionado independiente en las salas específicas de reuniones.
- e) Personal con experiencia en la organización de eventos con conocimientos de inglés, como mínimo, además del castellano, que sean suficientes para una adecuada atención turística.
- f) Equipamiento con mobiliario ergonómico para el desarrollo de los congresos y eventos.
- g) Medios personales y materiales adecuados para el desarrollo correcto de la actividad de congreso o evento.
- h) Aparcamiento propio o concertado para, al menos, 40 coches.
- i) Servicio concertado de intérpretes y traductores.

Artículo 20. Hotel Enoturístico.

Los hoteles enoturísticos son establecimientos que ofrecen un servicio específico de bodega y desarrollo de actividades dirigidas al conocimiento y divulgación de todo lo relacionado con el vino y la viña, su elaboración, crianza, cuidados, servicio, armonías, cata y degustación. Estos hoteles deben estar vinculados, con una bodega y con parte de sus viñedos, y deberá contar como mínimo con:

- a) Bodegas propias o acuerdos con bodegas donde se informe sobre el proceso de elaboración, crianza y conservación del vino,



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- b) Las bodegas han de estar ubicadas, en las zonas de producción de las uvas pertenecientes a las denominaciones de origen del vino de Castilla y León.
- c) Servicio de catas con una periodicidad mensual.
- d) Profesionales especializados para la información de los procesos del vino con formación y experiencia acreditada de al menos tres años.
- e) Carta de vinos en castellano, inglés y en otro idioma.
- f) Personal en sala con conocimientos de inglés, además del castellano, que sean suficientes para una adecuada atención turística.
- g) Sumiller que cuente con el reconocimiento y habilitación de la Unión de Asociaciones de Sumilleres de España (UAES) y con una experiencia profesional mínima de tres años.
- h) Servicio de visitas a la bodega y/o viñedos dirigidas por profesionales especializados en el proceso de elaboración del vino y la bodega, con conocimientos de inglés, además de en castellano.
- i) Biblioteca especializada en temas relacionados con la cultura del vino.
- j) Información en las habitaciones sobre las rutas enoturísticas de la Comunidad Autónoma.
- k) Zona de aparcamiento para clientes, propia o concertada.

Artículo 21. *Hotel de Salud.*

El hotel de salud es un establecimiento, que ofrece tratamientos con aguas que no reúnen los requisitos mineromedicinales y/o termales para ser declaradas como tales por los órganos competentes, y que deberá contar como mínimo con:

- a) Tratamientos de bienestar y salud ofrecidos por fisioterapeutas o por titulados especializados.
- b) Tratamientos de belleza ofrecidos por personal cualificado.
- c) Instalaciones:
 - a. Piscina climatizada de chorros.
 - b. Duchas: Al menos una ducha Vichí o escocesa o bitérmica
 - c. Pediluvio.
 - d. Saunas: finlandesa o turca.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- e. Piveta de agua fría y nieve.
- f. Bañeras de hidromasaje.
- g. Baño de vapor.
- h. Sala de reposo.
- i. Cabinas de masajes y tratamientos estéticos.
- j. Solarium.
- k. Gimnasio

Artículo 22. *Hostal con historia.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33.1 de Ley 14/2010, de 9 de diciembre, los hostales se pueden especializar en hostal con historia, con independencia de su categoría, siempre que reúnan los requisitos que se recogen en el artículo 19 de este decreto para los hoteles.

CAPÍTULO V

Régimen de acceso y ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero

Artículo 23. *Dispensa de requisitos.*

Excepcionalmente, a los establecimientos de alojamiento hotelero se les podrá dispensar del cumplimiento de alguno o algunos de los requisitos que se relacionan a continuación cuando las circunstancias concurrentes permitan compensar el incumplimiento con la valoración conjunta de las instalaciones, servicios y de las mejoras que incorporen, en particular cuando se instalen en inmuebles integrantes del Patrimonio Cultural de Castilla y León:

- a) Los requisitos obligatorios de los establecimientos de alojamiento hotelero que constan en los Anexos I, II, y III de este decreto; así como los requisitos que se recogen en el Anexo IV, para Hostales y Pensiones.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- b) Los requisitos de especialización de los alojamientos hoteleros: Hoteles y Hostales, que constan en los artículos 14 a 22, ambos inclusive, de este decreto.

Artículo 24. *Procedimiento de dispensa.*

1. La solicitud de dispensa de alguno o algunos de los requisitos que se establecen en este decreto se presentará, con anterioridad a la declaración responsable, acompañada de los documentos que se estime oportunos.

2. En la solicitud se especificará el requisito o requisitos para los que se solicita la dispensa, de acuerdo con el tipo de establecimiento de alojamiento hotelero que pretende instalarse, así como las circunstancias que motivan la solicitud de dispensa y aquellas relativas a las instalaciones, servicios y mejoras que se incorporen y permitan compensar el incumplimiento, entre otros aspectos.

3. La solicitud se cumplimentará en el formulario que estará disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, se dirigirá al órgano periférico competente en materia de turismo de la provincia (en adelante órgano periférico competente) y podrá presentarse:

a) En las Oficinas y Puntos de Información y Atención al Ciudadano de la Junta de Castilla y León o en los lugares relacionados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

b) De forma electrónica, conforme establece el Decreto 7/2013, de 14 de febrero, de utilización de medios electrónicos en la Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través del Registro electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Para la presentación electrónica los interesados deberán disponer de e-DNI, o de un certificado digital de clase 2CA de firma electrónica emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, así como de aquellos otros certificados electrónicos que hayan sido previamente reconocidos por la Administración de la Comunidad de Castilla y León y sean compatibles con los diferentes elementos habilitantes y plataformas tecnológicas corporativas Las entidades prestadoras del servicio reconocidas por la



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Administración de la Comunidad de Castilla y León, figuran en una relación actualizada publicada en la sede electrónica de esa Administración: <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>

4. Cuando la solicitud se presente a través del Registro electrónico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, la documentación a la que se refiere el apartado 1 de este artículo se digitalizará y aportará como archivo anexo a la solicitud.

5. El procedimiento se resolverá, previo informe técnico del órgano periférico competente, por la persona que ostente la titularidad de la Delegación Territorial de la provincia en la que vaya a ubicarse el establecimiento de alojamiento hotelero, en el caso de los requisitos obligatorios de esos establecimientos que constan en los Anexos I, II, y III de este decreto; así como los requisitos que se recogen en el Anexo IV, para Hostales y Pensiones.

Corresponde a la persona titular de la dirección general competente en materia de turismo resolver las dispensas que afecten a los requisitos de especialización de los alojamientos hoteleros: Hoteles y Hostales, que constan en los artículos 14 a 22 , ambos inclusive, de este decreto, previo informe técnico del órgano periférico competente.

6. El plazo máximo para resolver el procedimiento será de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin que haya dictado y notificado la resolución, los solicitantes podrán entender estimada su solicitud por silencio administrativo.

Artículo 25. *Declaración responsable.*

1. Los titulares de los establecimientos en los que pretenda ejercerse la actividad de alojamiento hotelero en el ámbito territorial de la Comunidad de Castilla y León, deberán presentar, por cada establecimiento físico, con anterioridad al inicio de la misma, una declaración responsable, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

2. En la declaración responsable, el titular del establecimiento manifestará, que el establecimiento de alojamiento hotelero cumple con los requisitos previstos en este decreto, que dispone de los documentos que así lo acreditan y, que se compromete a mantener su cumplimiento durante el tiempo inherente al ejercicio de la actividad.

Asimismo, en la declaración responsable se hará constar la clasificación del establecimiento, la categoría que le corresponde de acuerdo con el sistema de categorización previsto en este decreto, y , en su caso, la especialidad o especialidades, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos a tales efectos en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto.

3. La declaración responsable se cumplimentará en los formularios que estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>, se dirigirá al órgano periférico competente y podrá presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 24.3.

4. Una vez presentada la declaración responsable en los términos previstos, el órgano periférico competente inscribirá de oficio el establecimiento en el Registro de Turismo de Castilla y León. Asimismo, pondrá a disposición del titular del establecimiento, ejemplares normalizados de hojas de reclamación.

Artículo 26. Actuación administrativa de comprobación.

Corresponde al órgano periférico competente, en ejercicio de las facultades de control e inspección, comprobar el cumplimiento de los requisitos previstos en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, y en este decreto, con posterioridad a la presentación de la correspondiente declaración responsable que faculta al titular para ejercer su actividad turística, y sin perjuicio de las inspecciones que puedan realizarse posteriormente durante el ejercicio de la actividad de alojamiento hotelero.

Artículo 27. Modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, se deberán comunicar al órgano periférico competente las siguientes circunstancias:



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- a) La modificación de los datos incluidos en la declaración responsable y en los documentos aportados.
- b) Las modificaciones o reformas sustanciales que puedan afectar a la clasificación, categoría y especialización o especializaciones del establecimiento de alojamiento hotelero.
- c) El cambio de titularidad, sin perjuicio de que el nuevo titular deba presentar la correspondiente declaración responsable.
- d) El cese de la actividad.

La comunicación se realizará por el titular del establecimiento de alojamiento hotelero. En el caso de cese de la actividad por el fallecimiento del titular, la comunicación podrá ser realizada por sus derechohabientes o por la Inspección de turismo mediante la puesta en conocimiento de dicho hecho al órgano periférico competente.

2. El plazo para efectuar la comunicación en los supuestos contemplados en los párrafos a), c) y d) será de un mes a contar desde que aquellos se produzcan. El mismo plazo de un mes tendrá el nuevo titular para presentar la declaración responsable por cambio de titularidad, y siempre con anterioridad al inicio de la actividad. La comunicación relativa al caso previsto en el párrafo b) se efectuará con anterioridad a la reapertura del establecimiento de alojamiento hotelero o al reinicio de la actividad.

3. Las comunicaciones se realizarán en los formularios que estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es> y podrán presentarse en la forma y en los términos indicados en el artículo 24.3.

4. El órgano periférico competente, procederá de oficio a la inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León de las circunstancias que se mencionan en el apartado 1, una vez presentada la comunicación o cuando haya tenido conocimiento de los hechos.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

CAPÍTULO VI

Régimen de funcionamiento de los establecimientos de alojamiento hotelero

SECCIÓN 1ª PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 28. *Camas supletorias y cunas.*

1. En las habitaciones de los establecimientos de alojamiento hotelero se podrá instalar una cama supletoria, a solicitud de turista, siempre que la superficie de la habitación exceda al menos en un 25% de la mínima exigida; y dos, cuando la superficie exceda al menos del 50% de la mínima exigida.

2. El número de plazas en camas supletorias no podrá superar al 50% de las plazas en camas fijas de la habitación. La cama doble se computará como dos plazas.

3. Los establecimientos de alojamiento hotelero que cuenten con cunas para bebés, podrán instalarlas en las habitaciones cuando así se solicite por el turista.

Artículo 29. *Limpieza.*

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero deben poner las instalaciones a disposición de los turistas en unas condiciones higiénicas adecuadas.

Artículo 30. *Información a los turistas.*

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero expondrán, de manera visible, en un tablón de anuncios que se instalará en la entrada del establecimiento, o bien a través de otro medio, la información relativa a los siguientes extremos:

- a) Número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León.
- b) Aforo del establecimiento.
- c) Listado de los precios de los servicios ofertados por el establecimiento.
- d) Medios de pago admitidos.
- e) Información de la existencia de hojas de reclamación.
- f) Información sobre el régimen de salida previsto en el artículo 36
- g) Información sobre el número de unidades de alojamiento accesibles
- h) Anuncio de la existencia del reglamento de régimen interno, en su caso.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- i) Otra información que el titular del establecimiento considere de interés para el turista.

SECCIÓN 2ª NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 31. *Reglamento de régimen interno.*

1. Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero podrán elaborar un reglamento de régimen interno.

2. Este reglamento incluirá, entre otros aspectos, el horario de prestación de los servicios que ofrece el establecimiento, en su caso, las instrucciones de funcionamiento de alguna de las instalaciones y servicios, y de otros elementos que se dejen a disposición del turista, así como las indicaciones para la utilización racional de los recursos y otras normas de uso y ocupación de los elementos o zonas comunes para la correcta convivencia de los turistas. Asimismo, recogerá las reglas a las que debe ajustarse la admisión y estancia en el establecimiento, que en ningún caso podrán ser discriminatorias por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 32. *Reservas.*

1. A los efectos de este decreto, se entiende por reserva la petición de una o varias unidades de alojamiento al titular del establecimiento de alojamiento hotelero por parte del turista con anterioridad al inicio de la prestación del servicio de alojamiento turístico.

Las reservas deberán ser confirmadas o denegadas por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de su comunicación.

2. En la comunicación de la confirmación de la reserva se hará constar, al menos, lo siguiente:

a) Nombre, clasificación, categoría y, en su caso, especialidad o especialidades del establecimiento.

b) Identificación del turista y, en su caso, empresas de intermediación turística.

d) Número de unidades de alojamiento reservadas.

c) Número de personas que se alojarán.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

- e) Fechas de entrada y salida.
- f) Servicios reservados y precio por persona o por unidades de alojamiento.
- h) Precio total de la estancia, especificando los servicios reservados.
- i) Información sobre la cancelación de la reserva y sus consecuencias.
- j) En su caso, condiciones pactadas entre el titular del establecimiento de alojamiento hotelero y el turista.

3. A los efectos de este decreto se entiende por unidad de alojamiento la pieza independiente de un establecimiento de alojamiento hotelero para uso exclusivo y privativo del turista, que contará como mínimo con las dependencias que se recogen en este decreto en función del tipo y categoría del establecimiento

Artículo 33. *Anticipos.*

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero podrán exigir a los turistas o a las agencias de viajes que efectúen una reserva, un anticipo del precio, que se entenderá a cuenta del importe resultante de los servicios prestados.

Artículo 34. *Cancelación de las reservas.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, el régimen de cancelación de reserva se ajustará a las condiciones que pacten libremente el titular del establecimiento de alojamiento hotelero y el turista o empresas de intermediación turística debiendo dejar constancia por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de dicho acuerdo. El titular del establecimiento deberá informar al turista de las condiciones establecidas como política de cancelación, determinando claramente las penalizaciones a aplicar en caso de cancelación de la reserva.

2. Si las partes hubieran pactado algún anticipo y el turista o la agencia de viajes cancelara la reserva en los días anteriores a la fecha prevista para su llegada, el titular del establecimiento de alojamiento hotelero podrá aplicar las penalizaciones con cargo al anticipo, de acuerdo con lo pactado. Dichas penalizaciones no serán aplicables cuando la cancelación de la reserva se produzca por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

3. El titular del establecimiento esta obligado a devolver al turista o a la agencia de viajes el importe integro que se haya exigido como anticipo al efectuar una reserva, cuando cancele la reserva por causa no imputable al turista.

Artículo 35. *Mantenimiento de las reservas.*

1. Cuando se haya confirmado una reserva sin la exigencia de anticipo, el titular del establecimiento de alojamiento hotelero la mantendrá hasta la hora concertada y, en el caso de que no se haya acordado, hasta las 20 horas del día señalado para la entrada, salvo que el turista confirme su llegada advirtiéndolo de posibles retrasos.

2. En el supuesto de que se haya exigido un anticipo para formalizar la reserva, el titular del establecimiento de alojamiento hotelero, salvo pacto en contrario acreditado por cualquier sistema o medio que permita tener constancia de ello, mantendrá la reserva sin ningún límite horario, durante el número de días que cubra el anticipo.

Artículo 36. *Comienzo y terminación del servicio de alojamiento.*

1. Salvo pacto en contrario, el servicio de alojamiento turístico comenzará a partir de las 14 horas del primer día del período contratado y terminará a las 12 horas del día previsto como fecha de salida.
2. El turista que no abandone la unidad de alojamiento a la hora señalada en el apartado anterior, se entenderá que prolonga su estancia un día más y deberá abonar el precio publicitado por la empresa, siempre que exista disponibilidad de unidades de alojamiento de iguales o similares características. En caso contrario deberá abandonarse la unidad de alojamiento, sin perjuicio de las penalizaciones que puedan resultar de aplicación de acuerdo con lo establecido, en su caso, en el reglamento de régimen interno.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Artículo 37. *Hoja de información.*

1. En el momento de formalizar la admisión del turista en los establecimientos de alojamiento hotelero, deberá ser informado de los servicios reservados o contratados y de los precios correspondientes a tales servicios, mediante la entrega de un documento que reflejará los siguientes datos:

- a) Nombre, clasificación, especialidad o especialidades y categoría del establecimiento.
- b) Identificación del turista.
- c) Número o identificación de la unidad de alojamiento.
- d) Número de personas que se alojaran y de unidades de alojamiento.
- e) Precio de la plaza de alojamiento y del resto de los servicios reservados o contratados.
- f) Fecha de entrada y de salida.
- g) Horario y régimen de manutención, en su caso
- h) Comienzo y terminación del servicio de alojamiento prestado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 36.
- i) Instalación de cama supletoria, en su caso.
- j) Información sobre los requisitos que se exigen en función de la especialidad.

La hoja de información podrá responder al modelo que determine el titular del establecimiento de alojamiento hotelero o al que estará disponible en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

2. Este documento, una vez cumplimentado y firmado por parte del turista, tendrá valor probatorio a efectos administrativos y deberá ser conservado por el titular del establecimiento de alojamiento hotelero, a disposición del órgano periférico competente durante un periodo de seis meses.

Artículo 38. *Desistimiento del servicio contratado.*

1. Cuando el turista abandone la unidad de alojamiento antes de la fecha fijada



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

2- para la salida, el titular del establecimiento podrá pedir hasta el 50% del precio total de los servicios que queden por utilizar, salvo pacto específico entre las partes.

2. No procederá el cobro de cantidad alguna cuando el turista abandone el establecimiento por causa de fuerza mayor, debidamente acreditada.

Artículo 39. Precios.

1. La actividad de alojamiento hotelero se ajustará al régimen de libertad de precios.

2. Los precios tendrán la consideración de globales, entendiéndose incluidos en ellos el importe del servicio reservado o contratado y cuantos impuestos resulten de aplicación.

No se podrán cobrar precios superiores a los publicitados. Si existiera cualquier contradicción en su publicidad, se aplicará el precio inferior.

3. Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero, sin perjuicio de lo establecido en la legislación sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, harán constar los precios de los servicios que prestan en una lista de precios. La lista de precios deberá reflejar, de forma que no induzca a confusión, los servicios que prestan y especificará que los precios incluyen el impuesto sobre el valor añadido.

4. La lista de precios se expondrá en el tablón previsto en el artículo 30 y su formato podrá determinarlo el titular del establecimiento de alojamiento hotelero, sin perjuicio de que pueda utilizar los modelos que estarán disponibles en la sede electrónica de la Administración de la comunidad de Castilla y León accesible a través de la dirección electrónica <https://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>.

5. El órgano directivo central competente en materia de turismo, a través de los órganos periféricos competentes, podrá recabar de los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero información sobre los precios a los efectos de elaborar estudios y estadísticas, así como de incluirlos, con carácter orientativo, en catálogos, directorios,



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

guías o sistemas informáticos de carácter turístico de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 40. *Servicios incluidos en el precio.*

1. A los efectos de este decreto, estarán comprendidos en el precio del alojamiento, cuando se presten, los siguientes servicios:

- 1º. Agua fría y caliente permanente apta para el consumo humano.
- 2º. Suministro de energía eléctrica o, en su caso, gas u otras energías.
- 3º. Limpieza durante la estancia.
- 4º. Ropa de cama y de baño.
- 5º. Cunas para bebés.
- 6º. Hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de jardines y parques infantiles.
- 7º. Depósito de equipajes.
- 8º. Piscinas al aire libre

2. En el supuesto de los hoteles apartamentos: se incluye el uso de la cocina, utensilios y electrodomésticos.

3. En el supuesto de los hoteles balnearios y hoteles de salud, los precios del alojamiento y demás servicios no incluidos en el apartado anterior deberán estar claramente diferenciados, tanto en su publicidad como en su facturación, de los que reciben por el tratamiento hidroterápico.

Artículo 41. *Facturación.*

Los titulares de los establecimientos de alojamiento hotelero expedirán y entregarán a los turistas, o, en su caso, a las agencias de intermediación turística, la correspondiente factura de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de las obligaciones en materia de facturación.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

Artículo 42. *Pago.*

1. Los turistas o las agencias de viajes deberán abonar el precio correspondiente a los servicios contratados en el lugar y tiempo convenido con la empresa de alojamiento hotelero, y previa presentación de la factura, sin que en ningún caso la formulación de reclamación exima del citado pago.

2. A falta de acuerdo expreso se entenderá que el pago debe efectuarlo en el mismo establecimiento y en el momento en que le fuese presentado al cobro la factura.

3. El pago del precio se efectuará, de conformidad con la normativa aplicable, en efectivo, con tarjeta de crédito o débito, o por cualquier otro medio válido de pago cuya utilización haya sido admitida por la empresa

Artículo 43. *Hojas de reclamación.*

1. Los titulares de establecimientos de alojamiento hotelero dispondrán de hojas de reclamación.

2. Las hojas de reclamación se pondrán a disposición de los turistas alojados en el momento de plantear su reclamación, y se les facilitará la información que sea necesaria para su cumplimentación.

Artículo 44. *Publicidad.*

1. En la publicidad que se realice por cualquier medio, en la comercialización, correspondencia y demás documentación de los establecimientos de alojamiento hotelero, se indicará, de forma que no induzca a confusión, la categoría del establecimiento, así como el número de inscripción en el Registro de Turismo de Castilla y León. Además, en la publicidad por escrito se expresarán las condiciones sobre el régimen de reservas.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

2. De conformidad con lo establecido en el artículo 20.2 de la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, no podrán utilizarse denominaciones que puedan inducir a error sobre la categorías o especialidades de los establecimientos de alojamiento hotelero

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Primera. Cumplimiento de otras normativas.

Las edificaciones o emplazamientos en los que se ubiquen los establecimientos de alojamiento hotelero deberán cumplir la normativa vigente en materia de urbanismo, construcción y edificación, sanidad y consumo, seguridad, prevención de incendios, protección civil, accesibilidad y supresión de barreras físicas y sensoriales, higiene, protección de medio ambiente y cualquier otra que resulte de aplicación.

Segunda: Instalaciones compartidas de los titulares de los establecimientos

Cuando el titular de un establecimientos de alojamiento hotelero ofrezcan servicios de restauración en el mismo inmueble o anexionados a estos, y, con independencia de sus servicios propios y con nombres, entradas y categorías independientes, se registrarán por la normativa específica de restauración, sin que tenga que contar con instalaciones específicas para cada establecimiento, debiendo hacer constar tal circunstancia en la declaración responsable de inicio de la actividad de restauración.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Establecimientos de alojamiento hotelero inscritos en el Registro de Turismo de Castilla y León a la entrada en vigor del decreto.

Todos los establecimientos de alojamiento hotelero, que estuvieran inscritos en el Registro de Turismo de Castilla y León con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente decreto, mantendrán la categoría existente, sin necesidad de adaptarse al contenido de esta norma, no obstante, será de aplicación a los citados establecimientos



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

la regulación del Régimen de funcionamiento establecido en el capítulo VI del presente decreto, y lo relativo al procedimiento de modificaciones, cambio de titularidad y cese de la actividad establecidos en el artículo 27 de este decreto

En caso de modificación de la categoría o realización de obras de reforma o rehabilitación sustanciales, los establecimientos de alojamiento hotelero que se refiere el apartado anterior, se someterán al contenido íntegro de este decreto.

Esos establecimientos de alojamiento hotelero deberán exhibir una placa identificativa de conformidad con lo establecido en el artículo 13 según los modelos que se determinan en el Anexo V, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogación normativa.

Queda derogado el Decreto 77/1986, de 12 de junio, por el que se dictan normas de clasificación de los alojamientos hoteleros en la Comunidad de Castilla y León; la Orden de 17 de marzo de 1987, de la Consejería de Fomento, por el que se establece el procedimiento a seguir en los supuestos de solicitud de dispensa de requisitos mínimos exigibles para la clasificación de establecimientos hoteleros; la Orden de 13 de enero de 1988, de la Consejería de Fomento, por el que se dictan normas para la instalación de camas supletorias en los establecimientos hoteleros de Castilla y León; la Orden de 29 de febrero de 1988, de la Consejería de Fomento, por la que se establece el procedimiento a seguir y la documentación a presentar en los expedientes de apertura y clasificación o reclasificación de los alojamientos hoteleros; el Decreto 97/1992, de 4 de junio, por el que se regula la profesión de Director de Establecimiento y de Empresas Turística de la Comunidad Autónoma de Castilla y León; así como cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto.



Junta de Castilla y León

Consejería de Cultura y Turismo
Dirección General de Turismo

DISPOSICIONES FINALES

Primera. *Habilitación normativa*

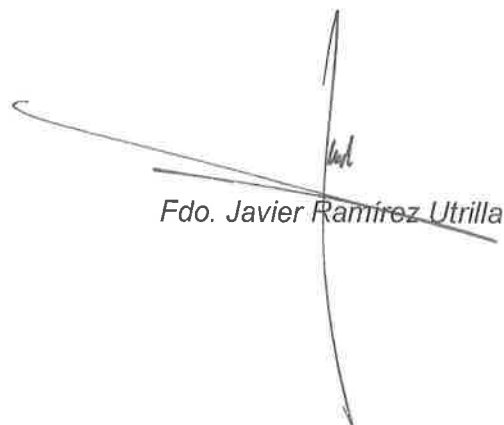
Se faculta a la persona titular de la Consejería competente en materia de turismo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo del presente decreto.

Segunda. *Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, a 2 de febrero de 2015

EL DIRECTOR GENERAL DE TURISMO



Fdo. Javier Ramírez Utrilla

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Edificio / Habitaciones									
Limpieza / higiene	1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Preservación / condición	2	Todos los equipamientos y mecanismos estarán en perfecto estado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Ubicación	3	Terrazas y jardines en zonas comunes		10					
	4	El establecimiento está ubicado en un edificio histórico		12					
	5	La ubicación del establecimiento está en el centro urbano		12					
	6	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente		12					
Recepción	7	Área separada - área funcionalmente independiente, o una mesa o secretaría		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	8	Recepción separada e independiente		15-			OBLI	OBLI	OBLI
Habitaciones	9	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 10\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 17\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 4 m ²		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	10	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 14\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 21\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 5 m ²	a	25			OBLI	OBLI	---
	11	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 18\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 25\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 6 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$	b	30					OBLI
	12	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles(baño incluido) $\geq 29\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementará la superficie de la habitación 7 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30\text{m}^2$	c	32					
	13	Instalaciones sanitarias sean $> 5\text{m}^2$		16					
	14	Número de suites (habitación doble con salón)		2 por suite, máx. 10					OBLI (min. 2)
	15	Un máximo del 30% de habitaciones fijas para fumadores con los requisitos exigidos por la normativa de aplicación.		5					

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	16	Porcentaje de habitaciones que exceden el tamaño mínimo requerido		>10% 10pts >20% - 12pts >30% - 15pts					
	17	Sistema de identificación habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Áreas públicas	18	Salón para los clientes (pudiéndose incluir restaurante o área de desayunos)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	19	Un sofá y varias butacas en la recepción	a	1			OBLI	---	---
	20	Recepción con zona de asientos y servicio de bebidas	b	2				OBLI	---
	21	Recepción con hall espacioso y con zona de asientos y servicio de bebidas	c	5					OBLI
	22	Bar (abierto al menos 6 días a la semana)	a	5			OBLI	OBLI	
	23	Bar(abierto al menos 7 días a la semana)	b	7					OBLI
	24	Sala de lectura /escritura/biblioteca		10					
	Accesibilidad	25	Accesibilidad universal en los establecimientos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
26		Medidas de adecuación de accesibilidad superior de la mínima exigida		10					
Aparcamientos	27	Parking/Garaje	a	16				OBLI	OBLI
	28	Garaje/parking directamente en el hotel	b	20					
Otros	29	Balcones o terrazas directamente en la habitación		7					
	30	Dimensión de las terrazas de las habitaciones ≥ 4m2		4					
	31	Habitaciones comunicadas		5					
	32	Ascensor		2			OBLI	OBLI	OBLI
	33	Entrada de servicio distinta de la entrada de los clientes		7			OBLI	OBLI	OBLI
	34	Espacio que permita el descenso y recogida de pasajeros		5					
	35	Oficios de plancha, vestuarios y aseos para el personal		5			OBLI	OBLI	OBLI
II. Instalaciones / equipamiento									
Confort sanitario	36	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro y suministro permanente de agua fría y caliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	37	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro o bañera e inodoro de las cuales 50% tienen ambos separados		3					
	38	Ducha con cortina o mampara		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	39	Lavabo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	40	Lavabo doble en habitaciones dobles		2					
	41	Lavabo doble en suites		2				OBLI	OBLI
	42	Equipamiento básico (Espejo, 1 toalla de manos y una grande por persona, Colgadores de toallas, y rollo papel higiénico adicional)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	43	Equipamiento medio (equipamiento básico, secador de pelo iluminación apropiada del lavabo, papelera)	a	2			OBLI	---	---
	44	Equipamiento superior bajo petición (equipamiento medio, albornoz y zapatillas)	b	3				OBLI	OBLI

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	45	Alfombrilla de baño lavable		1		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	46	Enchufe de electricidad al lado del espejo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	47	Espejo de aumento		1				OBLI	OBLI
	48	Espejo de aumento flexible		1					
	49	Espejo de aumento con iluminación		1					
	50	Calefacción en el baño		5		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	51	Colgador de toallas caliente		1					
	52	Soporte para el cepillo de dientes		1					
	53	Amenities básico (jabón y gel de baño)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	54	Amenities medio (amenities básico, champú, gorro de ducha)	a	2			OBLI	----	----
	55	Amenities Superior (amenities medio, cepillo y pasta de dientes, kit de afeitado, lima de uñas y higiene femenina)	b	3				OBLI	OBLI
	56	Una repisa en el baño		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	57	Bañera o ducha hidromasaje		2					
	58	Al menos el 50% de instalaciones sanitarias con bidé		5					
	59	Suelo antideslizante en las duchas y bañeras		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Comodidad	60	El tamaño mínimo de las camas individuales es 0,80 x 1,90m y dobles 1,35 x 1,90m		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	61	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,35x1,90 m	a	15			OBLI	----	----
	62	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,50x1,90 m	b	17				OBLI	OBLI
	63	Tamaño mínimo cama individual 0,90x2,00 m y doble 2,00x2,00 m	c	20					
	64	10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10 m		15					
	65	Colchones de al menos 13 cm de grosor		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Equipamiento habitaciones	66	Cubre colchones higiénicos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	67	Limpieza especial de los colchones al menos cada dos años (se tiene que proveer un certificado del procedimiento)		5					
	68	Cuna		4					
	69	Alfombra al lado de la cama		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Sábanas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	71	Almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	72	Cubre almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	73	Almohada adicional bajo petición		3			OBLI	OBLI	OBLI
	74	Dos almohadas por persona		4					
75	Carta de almohadas		8						

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVA ⁴⁹	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	76	Mantas adicionales		4			OBLI	OBLI	OBLI
	77	Equipamiento básico (armario, estantes y número de perchas adecuado, ganchos para la ropa, mesillas de noche, luz en la cabecera de la cama, enchufe electricidad habitación, silla o sofá o equivalente, posibilidad de oscurecer habitación, sábanas y una manta)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	78	Equipamiento medio (equipamiento básico; portaequipaje, papelera y espejo para vestirse)		2			OBLI	OBLI	OBLI
	79	Equipamiento superior (equipamiento medio; Interruptor de luz de toda la habitación en el cabecero de la cama, minibar, área de trabajo con mesa apropiada)		3				OBLI	OBLI
	80	Posibilidad de colgar la bolsa del traje (fuera del armario)		1					
	81	Silla, sofá o similar, adicional, que sea confortable, en habitación doble o suite		1					OBLI
	82	Enchufe adicional al lado de la cabecera de la mesa		1			OBLI	OBLI	OBLI
	83	Botón central para la iluminación de la habitación		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	84	Estantes y/o cajoneras en los armarios de las habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Depósito	85	Posibilidad de depositar objetos en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	86	Caja fuerte central en la recepción		2			OBLI	OBLI	OBLI
	87	Caja fuerte en la habitación		8				OBLI	OBLI
Control de ruido / aire acondicionado	88	Ventanas con aislamiento del ruido adecuado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	89	Puertas con absorción de ruido o puertas dobles		5					
	90	Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	a	5				OBLI	---
	91	Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable	b	10					OBLI
	92	Aire acondicionado en las áreas públicas		6			OBLI	OBLI	OBLI
	93	Ambiente armonizado (luz, olores, colores, etc.) en las áreas públicas		5					
	94	Sistema de climatización en la habitación		10					
Aparatos electrónicos de entretenimiento	95	Calefacción en las habitaciones			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	96	Radio		1					
	97	Reproductores CD/DVD/MP3 o estación de carga, o cargador para móvil		6					
	98	Altavoz en el baño		1					
	99	Televisión con control remoto		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	100	Televisión de tamaño apropiado y configuración de los programas	a	1			OBLI	OBLI	OBLI
	101	Televisión de tamaño apropiado, configuración de los programas e información de la programación	b	2					
	102	Televisor adicional en las suites, de tamaño apropiado		1					OBLI
	103	Televisión por satélite, por cable o digital terrestre		1					
104	Televisión de pago o videojuegos con posibilidad de aplicar control paternal		2						

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★★ ★	★ ★★ ★ ★
Telecomunicaciones	105	Servicio de fax en recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	106	Teléfono público para el uso de los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	107	Un teléfono (pudiendo ser móvil) para el uso en la habitación a petición del cliente,	a	1		OBLI	OBLI	----	----
	108	Teléfono en la habitación con un manual en varios idiomas	b	2				OBLI	OBLI
	109	Acceso libre a Internet en áreas públicas		10			OBLI	OBLI	OBLI
	110	Acceso libre a Internet en la habitación		5			OBLI	OBLI	OBLI
	111	Internet pública disponible para los clientes		5			OBLI	OBLI	OBLI
	112	PC con conexión a Internet en la habitación, bajo petición		1				OBLI	OBLI
	113	PC con conexión a Internet en la habitación		1					
Misceláneo	114	Información del hotel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	115	Manual de servicios A-Z		1			OBLI	OBLI	OBLI
	116	Manual de servicios A-Z en varios idiomas		1				OBLI	OBLI
	117	Material con la información regional disponible en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	118	Prensa diaria o revistas en zonas comunes		1				OBLI	OBLI
	119	Prensa diaria o revistas para el cliente en la habitación (bajo petición)		1					
	120	Utensilios para escribir junto con bloc de notas		1			OBLI	OBLI	OBLI
	121	Plancha (bajo petición)		1					
	122	Bolsa de lavandería		1			OBLI	OBLI	OBLI
	123	Calzador en la habitación		1					
	124	Kit limpieza zapatos, bajo petición	a	1					
	125	Kit limpieza zapatos, en habitación	b	2					
	126	Servicio limpieza zapatos en el hotel		1					
127	Mirilla		1						
128	Sistema seguridad adicional en la puerta de la habitación		5						
129	Cerraduras electrónicas		1						
III. Servicio									
Limpieza habitación / Cambio de sábanas y toallas	130	Limpieza diaria habitación			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	131	Cambio de toallas diario bajo petición			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI



ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	132	Cambio de sábanas al menos una vez a la semana		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	133	Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	a	10			OBLI	----	----
	134	Cambio de sábanas diario bajo petición	b	12				OBLI	OBLI
	135	Cambiar las sábanas y toallas salida cliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Bebidas	136	Oferta de bebidas en el hotel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	137	Dispensador de bebidas		1					
	138	Oferta de bebidas en la habitación: mini bar		4				OBLI	OBLI
	139	Oferta de bebidas <i>vía servicio de habitaciones</i> 6 horas		2					
	140	Oferta de bebidas 24 horas <i>vía servicio de habitaciones</i>		5					OBLI
	141	Agua apta para el consumo humano		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	142	Cafetera y hervidor eléctrico de agua , con accesorios, en la habitación		8					OBLI
Desayuno	143	Desayuno completo: incluye al menos una bebida caliente (café o té), pan, bollería, zumo, fruta o macedonia, mantequilla, una selección de mermeladas y queso y cereales.		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	144	Desayuno bufé o carta de desayuno equivalente		5				OBLI	OBLI
	145	Carta de desayunos <i>vía servicio de habitaciones</i>		5					OBLI
	146	Desayuno para madrugadores (ofrece posibilidad de desayuno con anterioridad al horario de inicio)		10					
Comida	147	Horario de almuerzo de, al menos, dos horas		3					
	148	Horario de cena de, al menos, tres horas		5					
	149	Menú o carta o bufé			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	150	Menú de tres platos a escoger o carta o bufé		5			OBLI	OBLI	OBLI
	151	Oferta de comida <i>vía servicio de habitaciones hasta las 10 de la noche</i>		8					OBLI
	152	Restaurante abierto, al menos, 5 días a la semana	a	5 para cada uno, máx. 10					
	153	Restaurante a la carta abierto, al menos, 6 días a la semana	b	8 para cada uno, Máx. 16					
	154	Restaurante a la carta abierto 7 días a la semana	c	20					OBLI
	155	Cocina dietética (dietista o nutricionista)		10					

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	156	Cocina regional		10					
	157	Menús especiales (celiacos, ...)		9					
	158	Menú infantil		9					
	159	El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8					
Recepción	160	Servicio de recepción, accesible por teléfono 24 horas para llamar tanto desde dentro como desde fuera del hotel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	161	Recepción abierta 14 horas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	162	Recepción abierta 18 horas,	a	5				----	----
	163	Recepción abierta 24 horas	b	10				OBLI	OBLI
	164	Personal bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8			OBLI	OBLI	----
	165	Personal Multilingüe (castellano, Inglés y, al menos, otro idioma extranjero)		10					OBLI
	166	Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias		1			OBLI	OBLI	OBLI
	167	Servicio de aparcacoches (mínimo 8 horas)	a	2					OBLI
	168	Servicio de aparcacoches (mínimo 12 horas)	b	3					
	169	Servicio de recogida y entrega de equipajes, bajo petición	a	1			OBLI	OBLI	----
	170	Servicio de recogida y entrega de equipajes	b	3					OBLI
	171	Servicio de check-out automático desde habitación		1					
	172	Servicio de mayordomía/ Servicio de intendencia, (encargado, administrador, camarero)		2					
	173	Servicio de portero		2					
	174	Servicio de conserje		2					
	175	Servicio de alquiler de coches		2					
	176	Servicio de cambio de moneda		2					
	177	Servicio de salida tardía (horario de salida después de las 12 horas)		7					
	178	Servicio de habitación de cortesía (ofrecida después de la salida del turista para una estancia inferior a la de una pernoctación)		1					
179	Toda la papelería de servicios en castellano y en otro idioma extranjero		3						

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	180	Megafonía		1					
	181	Servicio de almacenamiento y transporte de equipajes	a	1					----
	182	Servicio de almacenamiento de equipajes en dependencias específicas	b	3			OBLI	OBLI	OBLI
Servicio de lavandería y planchado	183	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)		1				OBLI	OBLI
	184	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)		2					
	185	Servicio de planchado (entrega en 1 hora)		2					OBLI
	186	Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada)	a	1				OBLI	OBLI
	187	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega el mismo día - fin de semana excluido)	b	2					OBLI
	188	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en el plazo de 12 horas)	c	3					
Forma de pago	189	Tarjetas de crédito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	190	Tarjetas de débito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Miscelánea	191	Servicio profesional de informática para los clientes		3					
	192	Servicio despertador para los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	193	Paraguas en recepción/ o en la habitación		1					
	194	Venta directa de entradas para actividades culturales y/o espectáculos, o gestión para su adquisición		1					
	195	Servicio de costura (ó set costurero bajo petición)		1					
	196	Shuttle o servicio de limusinas		1					
	197	Detalle de bienvenida o despedida, en la habitación		6					
	198	Opciones de banquete para, al menos, 50 personas	a	2					
	199	Opciones de banquete para, al menos, 100 personas	b	3					
	200	Opciones de banquete para, al menos, 250 personas	c	5					
	201	Servicio de acompañamiento a la habitación durante su llegada		1					
	202	Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación		3					OBLI
	203	Servicio de secretariado (oficina separada y personal disponible)		1					
	204	Servicio de conferencias (dpto. separado, personal separado; solo se otorgaran puntos si cumple dos de los siguientes criterios previstos del nº 244-249)		2					
	205	Servicio de toalla piscina		3					
	206	El servicio de toalla spa/gimnasio		3					
	207	Aseos en las zonas comunes, independientes mujeres y hombres		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	208	Cambiador de niños en los aseos de zonas comunes		3			OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	209	Servicio médico		3					
	210	Capacidad de áreas de restauración como mínimo para 80% capacidad de plazas		5					
IV. Ocio									
Equipamientos y servicios	211	Área para niños (zona de juegos infantiles)		23					
	212	Gimnasio con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintos		23					
SPA / Servicio belleza	213	Solárium		2					
	214	Masajes		2 por cabina, máx. 6					
	215	Habitación de relajación separada		3					
	216	Jacuzzi		3					
	217	Sauna (con un mínimo de 6 asientos)		10					
	218	Salón de belleza con 4 tratamientos de belleza distintos		2					
	219	Tratamientos en bañeras		2					
SPA	220	Piscina exterior climatizada		4					
	221	Piscina interior climatizada		8					
	222	Piscina exterior no climatizada		3					
	223	Servicios de spa		1 uno por servicio máx. 5					
	224	Piscina infantil		3					
Miscelánea	225	Programa de animación		3					
	226	Canguros bajo petición		1					
	227	Alquiler de equipamiento deportivo		1					
	228	Animación diurna		2					
	229	Animación nocturna		2					
	230	Animación para adolescentes		2					
	231	Animación infantil		2					
	232	Animación miniclub		2					
	233	Instalaciones deportivas		3					
	234	Jardín propio 5m ² /plaza	a	1					
	235	Jardín propio 10m ² /plaza	b	2					



ANEXO I HOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
V. Oferta									
	236	Sistema de gestión de quejas		3			OBLI	OBLI	OBLI
	237	Sistema de evaluación de los clientes		3				OBLI	OBLI
	238	Mystery Guest o cliente incógnito (tiene que haber una prueba añadida a la aplicación)		15					
	239	Sistema de calidad de acuerdo con la "Q" de calidad		10					
	240	Certificado ambiental por norma nacional o Europea, cuando no sea obligatoria por ley		15					
	241	Página Web con fotos realistas del hotel		3					
	242	Sistema de reservas Online, con posibilidad de realizar una reserva		3					OBLI
	243	Mapa de ubicación o esbozo sobre la situación del hotel en Internet		2					
	244	Invitación a los clientes que se marchan del hotel a realizar un comentario sobre su estancia en la página Web u otro medio electrónico		3					
VI. Servicio de reuniones y eventos									
Salas	245	Salas de conferencias de, al menos, 36 m ² hasta 100 m ² , y una altura de 2,5 m	a	8					
	246	Salas de conferencias de más de 100 m ² , y una altura de 2,75 m	b	10					
	247	Salas de conferencias de más de 250 m ² , y una altura de 3,00 m	c	15					
	248	Despacho para organización conferencias.		5					
	249	Salas para trabajar en grupo		5					
	250	Equipamiento Salas de conferencias (Teléfono, acceso a Internet, proyector de datos, Flip chart (blog de papel) por sala, pantalla de proyección de datos, guardarropía o colgadores, tribuna, al menos 8 enchufes y regleta)		5					
	251	Aseos en la zona de salones		5					
	252	Material para el seminario o reunión de trabajo-(Workshops)		4					
Equipamiento / Tecnología	253	Luz natural en la sala y posibilidad de oscurecer el salón		10					
	254	Luz artificial apropiada		10					
	255	Sistema de aire acondicionado independiente en las salas de reuniones		13					

ANEXO II – HOTELES-APARTAMENTO

Los Hoteles apartamentos deberán contar con los 255 criterios de instalaciones, equipamientos y servicios que se establecen con carácter obligatorio para todos los hoteles en función de su categoría en el Anexo I, y además los que se recogen seguidamente:

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
Superficies de las unidades de alojamiento	1	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con salón comedor con cocina superior a 14m ²			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
	2	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con salón comedor con cocina superior a 19m ²	a	5						
	3	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con salón comedor con cocina superior a 22m ²	b	10						
	4	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con sala con cocina superior a 5m ² y sala independiente superior a 14m ²			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	
	5	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con sala con cocina superior a 5m ² y sala independiente superior a 17m ²	a	5						
	6	Al menos el 80% de las unidades de alojamiento con sala con cocina superior a 5m ² y sala independiente superior a 20m ²	b	10						
	Equipamiento de Cocina	7	Mobiliario básico consistente en cocina convencional, microondas, nevera, estantes, menaje de cocina, vajilla, cubertería y cristalería, utensilios de limpieza, campana extractora, y fregadero			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
		8	Mobiliario adicional, además del básico recogido en el núm. 7, horno lavadora, y lavavajillas	a	25			OBLI	---	---
		9	Mobiliario adicional, además del mobiliario adicional recogido en el núm. 8, dos o más puntos de luz, mesa de trabajo auxiliar, al menos dos pequeños electrodomésticos (batidora, cafetera, exprimidor, tostadora, otros)	b	30				OBLI	OBLI
		10	Mobiliario adicional, además del mobiliario adicional recogido en el recogido en el núm.9, muebles de cocina con puerta para menaje de cocina, vajilla, cubertería y cristalería, elementos decorativos, olla exprés, despensa o mobiliario para guardar alimentos, decoración y armonía de conjunto, iluminación natural y artificial en varias zonas de trabajo	c	35					
		11	Mobiliario consistente en mesas y sillas suficientes de acuerdo con el número de plazas del apartamento			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
		12	Mobiliario consistente en mínimo de 40 cm en mesa por comensal, zona de descanso con tantos asientos en espacios de comedor, como plazas máximas del alojamiento, y ventanas al exterior	a	25			OBLI	---	---
		13	Mobiliario incluido en el núm. 12, y además, muebles auxiliares, sofás, mesillas, mesas de juegos, lámparas de lectura, e iluminación directa en mesa comedor.	b	30				OBLI	OBLI
		14	Mobiliario incluido en el núm. 13, y además, comedor y salón independientes, con mobiliario variado y con plazas de asiento suficientes para la capacidad del apartamento.	c	35					



ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★ ★★★★★
I. Edificio / Habitaciones									
Limpieza / higiene	1	Limpieza y una oferta higiénicamente perfecta		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Preservación / condición	2	Todos los equipamientos y mecanismos estarán en perfecto estado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Ubicación	3	Terrazas y jardines en zonas comunes		10					
	4	El establecimiento está ubicado en un edificio histórico		12					
	5	La actividad hotelera se desarrolla en un edificio independiente		12					
Recepción	6	Área separada - área funcionalmente independiente, o una mesa o secretaría		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	7	Recepción separada e independiente		15			OBLI	OBLI	OBLI
Habitaciones	8	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 10\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 17\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 4 m ²		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	9	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 14\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 21\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 5 m ²	a	25			OBLI	OBLI	
	10	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 18\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 25\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 6 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$	b	30				OBLI	OBLI
	11	Tamaño de habitaciones individuales (baño incluido) $\geq 22\text{m}^2$ Tamaño de habitaciones dobles (baño incluido) $\geq 29\text{m}^2$ Por cada plaza adicional se incrementa la superficie de la habitación 7 m ² Tamaño de habitaciones (baño incluido) $\geq 30\text{m}^2$	c	32					
	12	Instalaciones sanitarias sean $> 5\text{m}^2$		16					
	13	Número de suites (habitación doble con salón)		2 por suite, máx. 10					OBLI (min. 2)
	14	Mínimo 30% de las habitaciones son no-fumador, con los requisitos exigidos por la normativa de aplicación		5					
	15	Porcentaje de habitaciones que exceden el tamaño mínimo requerido		> 10% - 10pts > 20% - 12pts > 30% - 15pts					
	16	Sistema de identificación habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	Áreas públicas	17	Salón para los clientes (pudiéndose incluir restaurante o área de desayunos)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★ ★★★★★
	18	Un sofá y varias butacas en la recepción	a	1			OBLI	---	---
	19	Recepción con zona de asientos y servicio de bebidas	b	2				OBLI	---
	20	Recepción con hall espacioso y con zona de asientos y servicio de bebidas	c	5					OBLI
	21	Bar (abierto al menos 6 días a la semana)	a	5			OBLI	OBLI	OBLI
	22	Bar(abierto al menos 7 días a la semana)	b	7					
	23	Sala de lectura /escritura/biblioteca		10					
Accesibilidad	24	Accesibilidad universal en los establecimientos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	25	Medidas de adecuación de accesibilidad superior de la mínima exigida		10					
Otros	26	Plaza de aparcamiento por cada unidad de alojamiento		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	27	50% de plazas de aparcamiento en garajes individualizadas	a	10			OBLI	---	---
	28	100% de plazas de aparcamiento en garajes individualizadas	b	15				OBLI	OBLI
	29	Balcones o terrazas directamente en la habitación		7					
	30	Ascensor		2					
	31	Habitaciones comunicadas		5					
	32	Dimensión de las terrazas de las habitaciones ≥ 4m2		2					
	33	Entrada de servicio distinta de la entrada de los clientes		7			OBLI	OBLI	OBLI
	34	Espacio que permita el descenso y recogida de pasajeros		5					
	35	Oficios de plancha, vestuarios y aseos para el personal		5			OBLI	OBLI	OBLI
II. Instalaciones / equipamiento									
Confort sanitario	36	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro y suministro permanente de agua fría y caliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	37	100% de las habitaciones tienen ducha e inodoro o bañera e inodoro de las cuales 50% tienen ambos separados		3					
	38	Ducha con cortina o mampara		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	39	Lavabo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	40	Lavabo doble en habitaciones dobles		2					
	41	Lavabo doble en suites		2				OBLI	OBLI
	42	Equipamiento básico (Espejo, 1 toalla de manos y una grande por persona, Colgadores de toallas, y rollo papel higiénico adicional)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	43	Equipamiento medio (equipamiento básico, secador de pelo iluminación apropiada del lavabo, papelera)	a	2			OBLI	OBLI	OBLI
44	Equipamiento superior bajo petición (equipamiento medio, albornoz y zapatillas)	b	3				OBLI	OBLI	

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	45	Alfombrilla de baño lavable		1	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	46	Enchufe de electricidad al lado del espejo		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	47	Espejo de aumento		1				OBLI	OBLI
	48	Espejo de aumento flexible		1					
	49	Espejo de aumento con iluminación		1					
	50	Calefacción en el baño		5		OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	51	Colgador de toallas caliente		1					
	52	Soporte para el cepillo de dientes		1					
	53	Amenities básico (jabón y gel de baño)		-	OBLI	OBLI	OBLI		
	54	Amenities medio (amenities básico, Champú, gorro de ducha)	a	2			OBLI	----	----
	55	Amenities Superior (amenities medio, cepillo y pasta de dientes, kit de afeitado, lima de uñas y algodones de limpieza)	b	3				OBLI	OBLI
	56	Una repisa en el baño		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	57	Bañera o ducha hidromasaje		2					
	58	Al menos el 50% de instalaciones sanitarias con bidé		5					
	59	Suelo antideslizante en las duchas y bañeras		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Comodidad	60	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,35x1,90 m	a	15			OBLI	----	----
	61	Tamaño mínimo cama individual 0,90x1,90 m y doble 1,50x1,90 m	b	17				OBLI	OBLI
	62	Tamaño mínimo cama individual 0,90x2,00 m y doble 2,00x2,00 m	c	20					
	63	El tamaño mínimo de las camas individuales es 0,80 x 1,90m y dobles 1,35 x 1,90m		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	64	10% de las camas con una longitud de, al menos, 2,10 m		15					
	65	Colchones de al menos 13 cm de grosor		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Equipamiento habitaciones	66	Cubre colchones higiénicos		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	67	Limpieza especial de los colchones al menos cada dos años (se tiene que proveer un certificado del procedimiento)		5					
	68	Cuna		4					
	69	Alfombra al lado de la cama		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	70	Sábanas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	71	Almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	72	Cubre almohadas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	73	Almohada adicional bajo petición		3			OBLI	OBLI	OBLI
	74	Dos almohadas por persona		4					
	75	Carta de almohadas		8					

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	76	Mantas adicionales		4			OBLI	OBLI	OBLI
	77	Equipamiento básico (armario, estantes y número de perchas adecuado, ganchos para la ropa, mesillas de noche, luz en la cabecera de la cama, enchufe electricidad habitación, silla o sofá o equivalente, posibilidad de oscurecer habitación, sábanas y una manta)		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	78	Equipamiento medio (equipamiento básico; portaequipaje, papelería y espejo para vestirse)		2			OBLI	OBLI	OBLI
	79	Equipamiento superior (equipamiento medio; Interruptor de luz de toda la habitación en el cabecero de la cama, minibar, área de trabajo con mesa apropiada)		3				OBLI	OBLI
	80	Posibilidad de colgar la bolsa del traje (fuera del armario)		1					
	81	Silla, sofá o similar, adicional, que sea confortable, en habitación doble o suite		1					OBLI
	82	Enchufe adicional al lado de la cabecera de la cama		1			OBLI	OBLI	OBLI
	83	Botón central para la iluminación de la habitación		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	84	Estantes y/o cajoneras en los armarios de las habitaciones		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Depósito	85	Posibilidad de depositar objetos en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	86	Caja fuerte central en la recepción		2			OBLI	OBLI	OBLI
	87	Caja fuerte en la habitación		8				OBLI	OBLI
Control de ruido / aire acondicionado	88	Ventanas con aislamiento del ruido adecuado		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	89	Puertas con absorción de ruido o puertas dobles		5					
	90	Habitaciones con aire acondicionado central ajustable	a	5				OBLI	----
	91	Habitaciones con aire acondicionado individual ajustable	b	10					OBLI
	92	Aire acondicionado en las áreas públicas		6			OBLI	OBLI	OBLI
	93	Ambiente armonizado (luz, olores, colores, etc.) en las áreas públicas		5					
	94	Sistema de climatización en la habitación		10					
	95	Calefacción en las habitaciones			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Aparatos electrónicos de entretenimiento	96	Radio		1					
	97	Reproductores CD/DVD/MP3 o estación de carga o cargador para el móvil		6					
	98	Altavoz en el baño		1					
	99	Televisión con control remoto		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	100	Televisión de tamaño apropiado y configuración de los programas	a	1			OBLI	OBLI	OBLI
	101	Televisión de tamaño apropiado, configuración de los programas e información de la programación	b	2					
	102	Televisor adicional en las suites, de tamaño apropiado		1					OBLI
	103	Televisión por satélite, por cable o digital terrestre		1					
	104	Televisión de pago o videojuegos con posibilidad de aplicar control paternal		2					

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Telecomunicaciones	105	Servicio de fax en recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	106	Teléfono público para el uso de los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	107	Un teléfono (pudiendo ser móvil) para el uso en la habitación a petición del cliente	a	1		OBLI	OBLI	----	----
	108	Teléfono en la habitación con un manual en varios idiomas	b	2			I	OBLI	OBLI
	109	Acceso libre a Internet en áreas públicas		10			OBLI	OBLI	OBLI
	110	Acceso libre a Internet en la habitación		5			OBLI	OBLI	OBLI
	111	PC en áreas públicas con conexión a Internet disponible para los clientes		5			OBLI	OBLI	OBLI
	112	PC con conexión a Internet en la habitación, bajo petición	a	1				OBLI	OBLI
	113	PC con conexión a Internet en la habitación	b	2					
Misceláneo	114	Información del motel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	115	Manual de servicios A-Z		1			OBLI	OBLI	OBLI
	116	Manual de servicios A-Z en varios idiomas		1				OBLI	OBLI
	117	Material con la información regional disponible en la recepción		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	118	Prensa diaria o revistas en zonas comunes		1				OBLI	OBLI
	119	Prensa diaria o Revistas para el cliente en la habitación (bajo petición)		1					
	120	Utensilios para escribir junto con bloc de notas		1			OBLI	OBLI	OBLI
	121	Plancha (bajo petición)		1					
	122	Bolsa de lavandería		1			OBLI	OBLI	OBLI
	123	Calzador en la habitación		1					
	124	Kit limpieza zapatos, bajo petición	a	1					
	125	Kit limpieza zapatos, en habitación	b	2					
	126	Servicio limpieza zapatos en el motel		1					
	127	Mirilla		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	128	Sistema seguridad adicional en la puerta de la habitación		6					
129	Cerraduras electrónicas		1						
III. Servicio									
a) Generales o Comunes									
Limpieza habitación / Cambio de sábanas y toallas	130	Limpieza diaria habitación			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	131	Cambio de toallas diario bajo petición			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
	132	Cambio de sábanas al menos una vez a la semana		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	133	Cambio de sábanas al menos dos veces a la semana	a	10			OBLI	---	---
	134	Cambio de sábanas diario bajo petición	b	12				OBLI	OBLI
	135	Cambiar las sábanas y toallas salida cliente		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Bebidas	136	Oferta de bebidas en el motel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	137	Dispensador de bebidas		1					
	138	Oferta de bebidas en la habitación; mini bar		4				OBLI	OBLI
	139	Oferta de bebidas <i>vía servicio de habitaciones</i> 16 horas	a	2					
	140	Oferta de bebidas 24 horas <i>vía servicio de habitaciones</i>	b	5					OBLI
	141	Agua apta para el consumo humano			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	142	Cafetera y hervidor eléctrico de agua , con accesorios, en la habitación		8					OBLI
Desayuno	143	Desayuno completo: incluye al menos una bebida caliente (café o té), pan, bollería, zumo, fruta o macedonia, mantequilla, una selección de mermeladas y queso y cereales.		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	144	Desayuno bufe o carta de desayuno equivalente		5				OBLI	OBLI
	145	Carta de desayunos <i>vía servicio de habitaciones</i>		5					OBLI
	146	Desayuno para madrugadores (ofrece posibilidad de desayuno con anterioridad al horario de inicio)		10					
Comida	147	Horario de almuerzo de, al menos, dos horas	a	3					
	148	Horario de cena de, al menos, tres horas	b	5					
	149	Menú o carta o bufé			OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	150	Menú de tres platos a escoger o carta o bufé		5			OBLI	OBLI	OBLI
	151	Oferta de comida <i>vía servicio de habitaciones</i> hasta las 10 de la noche		8					OBLI
	152	Restaurante abierto, al menos, 5 días a la semana	a	5 para cada uno, máx. 10					
	153	Restaurante a la carta abierto, al menos, 6 días a la semana	b	8 para cada uno, Máx. 16					
	154	Restaurante a la carta abierto 7 días a la semana	c	20					OBLI
	155	Cocina dietética (dietista o nutricionista)		10					

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	156	Cocina regional,		10					
	157	Menús especiales (celiacos,...)		9					
	158	El personal del área de restaurante es bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8					
Recepción	159	Servicio de recepción, accesible por teléfono 24 horas para llamar tanto desde dentro como desde fuera del motel		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	160	Recepción abierta 14 horas		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	161	Recepción abierta 18 horas	a	5				OBLI	OBLI
	162	Recepción abierta 24 horas	b	10					
	163	Personal bilingüe (castellano + otro idioma extranjero)		8			OBLI	OBLI	
	164	Personal Multilingüe (castellano, Inglés y, al menos, otro idioma extranjero)		10					OBLI
	165	Fotocopiadora o la posibilidad de hacer fotocopias		1			OBLI	OBLI	OBLI
	166	Servicio de aparcacoches (mínimo 8 horas)	a	2					
	167	Servicio de aparcacoches (mínimo 12 horas)	b	3			OBLI	OBLI	
	168	Servicio de equipajes		3					OBLI
	169	Servicio de recogida y entrega de equipajes		1				OBLI	OBLI
	170	Servicio de check-out automático desde habitación		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	171	Servicio de mayordomía/ Servicio de intendencia, (encargado, administrador, camarero)		2					
	172	Servicio de portero		2					
	173	Servicio de conserje		2					
	174	Servicio de alquiler de coches		2					
	175	Servicio de cambio de moneda		2					
	176	Servicio de salida tardía (horario de salida después de las 12 horas)		7					
177	Servicio de habitación de cortesía (ofrecida después de la salida del turista para una estancia inferior a la de una pernoctación)		1						
178	Toda la papelería de servicios en castellano y en otro idioma		3						

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	179	Megafonía		1					
	180	Servicio de almacenamiento de equipajes	a	1			OBLI	OBLI	OBLI
	181	Servicio de almacenamiento de equipajes en dependencias específicas	b	3					OBLI
Servicio de lavandería y planchado	182	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 24 horas)	a	1				OBLI	OBLI
	183	Limpieza química / limpieza en seco (Recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en 12 horas)	b	2					
	184	Servicio de planchado (entrega en 1 hora)		2					OBLI
	185	Servicio de lavandería y planchado (entrega acordada)	a	1				OBLI	OBLI
	186	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega el mismo día - fin de semana excluido)	b	2					OBLI
	187	Servicio de lavandería y planchado (recogida antes de las 9 de la mañana, entrega en el plazo de 12 horas)	c	3					
Forma de pago	188	Tarjetas de crédito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	189	Tarjetas de débito		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
Miscelánea	190	Servicio profesional de informática para los clientes		3					
	191	Servicio despertador para los clientes		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI
	192	Paraguas en recepción/ o en la habitación		1					
	193	Venta directa de entradas para actividades culturales y/o espectáculos, o gestión para su adquisición		1					
	194	Servicio de costura (ó set costurero bajo petición)		1					
	195	Shuttle o servicio de limusinas		1					
	196	Detalle de bienvenida o despedida, en la habitación		6					
	197	Servicio de acompañamiento a la habitación durante su llegada		1					
	198	Servicio de descubierta por la noche para chequear doblemente la habitación		3					OBLI
	199	Servicio de secretariado (oficina separada y personal disponible)		1					
	200	Servicio de toalla piscina		3					
	201	El servicio de toalla spa/gimnasio		3					
	202	Aseos en las zonas comunes, independientes mujeres y hombres		-	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI	OBLI

ANEXO III - MOTELES

Área	Nº	Criterio	ALTERNATIVAS	Puntos	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	203	Servicio médico		3					
	204	Capacidad de áreas de restauración como mínimo para 80% capacidad de plazas		5					
IV. Ocio									
Equipamientos y servicios	205	Gimnasio con, al menos, cuatro máquinas para hacer ejercicios distintos		23					
Servicio belleza	206	Solárium		2					
	207	Masajes		2 por cabina, máx. 6					
	208	Habitación de relajación separada		3					
	209	Jacuzzi		3					
	210	Sauna (con un mínimo de 6 asientos)		10					
	211	Salón de belleza con 4 tratamientos de belleza distintos		2					
	212	Tratamientos en bañeras		2					
SPA	213	Piscina exterior climatizada		4					
	214	Piscina interior		8					
	215	Piscina no climatizada exterior		3					
	216	Servicios de spa		1 uno por servicio máx. 5					
V. Oferta									
	217	Sistema de gestión de quejas		3			OBLI	OBLI	OBLI
	218	Sistema de evaluación de los clientes		3				OBLI	OBLI
	219	Mystery Guest o cliente incógnito (tiene que haber una prueba añadida a la aplicación)		15					
	220	Sistema de calidad de acuerdo con la "Q" de calidad		10					
	221	Certificado ambiental por norma nacional o Europea, cuando no sea obligatoria por ley turística		15					
	222	Página Web con fotos realistas del motel		3					
	223	Sistema de reservas Online, con posibilidad de realizar una reserva		3					OBLI
	224	Mapa de ubicación o esbozo sobre la situación del motel en Internet		2					
	225	Invitación a los clientes que se marchan del motel a realizar un comentario sobre su estancia en la página Web u otro medio electrónico		3					

ANEXO IV – HOSTALES-PENSIONES

Área	Nº	Criterio	★	★★	PENSIÓN
Instalaciones y equipamiento	1	Las zonas de uso común deberán tener ventilación directa o forzada, suficiente para la renovación higiénica del aire	SI	SI	SI
	2	Los espacios destinados a estancia, cocina y dormitorio tendrán iluminación natural	SI	SI	SI
	3	Superficie no inferior a 1, 2 m ² del hueco de las ventanas en zonas comunes, y cristal al exterior o a patios no cubiertos	SI	SI	SI
	4	Aislamiento acústico suficiente de los ruidos que provengan del exterior o del propio establecimiento para evitar molestias a los turistas	SI	SI	SI
	5	Disponer de agua apta para el consumo humano	SI	SI	SI
	6	Suministro suficiente y adecuado de energía eléctrica	SI	SI	SI
	7	Suministro permanente de agua fría y caliente, apta para el consumo humano,	SI	SI	SI
	8	Calefacción en las zonas comunes y habitaciones	SI	SI	SI
	9	Superficie mínima habitación individual	7 m ²	8 m ²	7 m ²
	10	Superficie mínima habitación doble	10 m ²	11 m ²	10 m ²
	11	Superficie mínima habitación triple	14 m ²	15 m ²	14 m ²
	12	Superficie salón: m ² por plaza, para salón y comedor o salón-comedor	1,5 m ²	2 m ²	-
	13	Equipamiento del aseo con inodoro y lavabo	SI	SI	SI
	14	Equipamiento del baño, con inodoro, lavabo, y plato de ducha o bañera	SI	SI	SI
	15	Superficie mínima del aseo	2,5 m ²	3 m ²	-
	16	Habitaciones con baño, mínimo 50%	-	SI	-
	17	Sala de estar para los turistas en pensiones, de 5 habitaciones, que podrá ser el comedor si dan ese servicio	-	-	SI
	18	Baño para cada 3 habitaciones que no lo tengan	-	-	SI
	19	Equipamiento básico del baño: espejo, toalla de manos y de baño por persona, colgador toallas y papel higiénico	SI	SI	-
	20	Equipamiento básico dormitorio, con cama, mesilla, armario o estantes	SI	SI	SI
	21	Equipamiento dormitorio con luz de cabecera, silla o sofá, sistema de oscurecimiento	-	SI	-
Servicios	22	Cambio de ropa de baño y cama a la entrada de nuevos turistas	SI	SI	SI
	23	Teléfono público para uso de los turistas	SI	SI	SI
	24	Posibilidad dejar objetos en recepción	-	SI	-
	25	Teléfono en habitaciones	-	SI	-
	26	Servicio de recepción accesible por teléfono, dentro o fuera del alojamiento hotelero	SI	SI	-
	27	Sistema de pago con tarjeta de crédito/debito	-	SI	-

