Claves de la clasificación hotelera que pide el sector para armonizar con Europa

El nuevo sistema está compuesto por 270 criterios, que permiten cosechar los puntos necesarios que fijan cada una de las categorías

:: PILAR MARTÍNEZ

MÁLAGA. Si el turista de hoy poco tiene que ver con el de hace apenas una década y si la transformación de esta industria avanza a un ritmo frenético, impuesto por el desarrollo constante de las nuevas tecnologías, poco sentido tiene que las categorías hoteleras sigan rigiéndose por criterios históricos comandados por las dimensiones que deben tener las habitaciones para conseguir las cuatro o las cinco estrellas, por los mínimos que se imponen en los baños para tener mayor o menor consideración o por la amplitud de los vestíbulos o restaurantes. El nuevo viajero y los nuevos tiempos imponen premiar la calidad y la variedad de los servicios que cada establecimiento ofrece. Y para ello hay poco que inventar, porque el sector hotelero español lleva años participando con el europeo en una normativa de la que se pusieron las bases allá por 2009, y que un año más tarde adoptaron las asociaciones nacionales de hoteles de Austria, Alemania, Suiza, República Checa, Hungría, Holanda y Suecia, creando la 'Hotelstars Union', es decir, un sistema de clasificación basado en 21 principios. Ahora los hoteleros andaluces instan a la Administración regional a trabajar en esta línea para armonizar las categorías en función a cómo lo están haciendo ya en Europa e, incluso, en algunas comunidades españolas dado que las competencias en esta materia están transferidas. Pronto se unirán a este régimen el resto de países nórdicos y bálticos.

¿Y qué propone la 'Hotelstars Union'? Este sistema está compuesto por 270 criterios clasificatorios, que combina una serie de requisitos mínimos por categorías con otra serie de exigencias opcionales, que se pueden cumplir para conseguir puntos requeridos para la obtención de las distintas categorías. Desde la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) señalan que el objetivo de la 'Hotelstars Union' «pretende conseguir que el producto real de un hotel y su imagen virtual en internet no difieran». De hecho, los criterios que establece este sistema fueron desarrollados a partir de encuestas representativas a huéspedes y, por ello, «satisfacen las expectativas y las demandas de los clientes. Por eso, el catálogo de requisitos pone un énfasis especial en áreas como la gestión de la calidad, el 'wellness' y el descanso de los clientes.

En base a ello, los criterios para un hotel de tres estrellas obligan a contar con un servicio de recepción con personal bilingüe (español/inglés) abierto mínimo catorce horas, servicio de maletas; oferta de bebidas en la habitación; acceso a internet en la habitación o en algún espacio público del establecimiento; un espejo para vestirse y sitio para dejar el equipaje; así como un kit para coser, de aseo, y servicio de lavandería y plancha, así como almohada y manta adicional a petición del cliente, entre otros criterios.

Para cuatro estrellas, destaca en esta norma 18 horas de servicio de recepción bilingüe; 'lobby' con asientos y bebidas; servicio de habitaciones para desayuno a la carta y buffet; restaurante a la carta; acceso a internet y, al menos, un terminal con acceso a la Red, así como elementos de cosmética. Ya para obtener las cinco estrellas, se exige, entre otras cuestiones, un servicio de recepción las 24 horas con personal multilingüe; otro de aparca coches, conserje, botones; saludo personal de bienvenida a cada huésped con flores frescas o regalo en la habitación; 24 horas de comida y bebidas; ordenador con acceso a internet; caja de seguridad; servicio de plancha, con devolución de la prenda en una hora; servicio de limpieza de zapatos o de descubierta por la tarde.

Este sistema es un paso definitivo para armonizar las diferentes clasificaciones en un único sistema. Es más, desde la Cehat advierten de que «es sólo cuestión de tiempo que alguna iniciativa legislativa europea imponga un método basándose en la 'Hotelstars Unión'. Sin embargo, en España nos encontramos con la paradójica situación de que mientras en Europa se avanza hacia una sola clasificación hotelera europea, en el territorio nacional hay 17 sistemas distintos».

Turistas esperan para registrarse en la recepción de un hotel. :: SUR

Una década de trabajo desde la directiva que exigía unas categorías más transparentes

:: P. MARTÍNEZ

MÁLAGA. Lo que están pidiendo los hoteleros andaluces y en lo que pretende avanzar la administración, de la mano del sector, es fundamental para que el viajero pueda tener una fotografía clara de las características que tiene que encontrar en un hotel con independencia del país de la Unión Europea que visite. En base a la escasa definición que existía al respecto y de la necesidad de que el consumidor contara con una información exacta, la UE atendió a la creciente demanda de un sistema único en la Directiva Europea de Servicios, conocida como 'Directiva Bolkenstein'. En ella, aprobada hace casi una década, en noviembre de 2006, se establece de forma específica la necesidad de una mayor transparencia en relación a las categorías de hotel y se fijaba el plazo de 28 de diciembre de 2009 para que los Estados miembros de la UE la transformaran en leyes nacionales.

Fue a partir del vencimiento de esta fecha tope, cuando el temor a que la Comisión Europea pudiera imponer un reglamento, cuando se movilizó la industria hotelera de Europa. Lo hizo en dos corrientes. La bautizada como 'movimiento nórdico-báltico' que consiguió en tiempo récord una norma unificada para Dinamarca, Groenlandia, Islas Feroe, suecia, Islandia, Finlandia, Estonia, Lituania y Letonia. Paralelamente, en Centroeuropa, liderado por Alemania, con el apoyo de Austria, Suiza, República Checa, Eslovaquia y Holanda.

El comité de expertos de HOTREC, la voz de hoteles, restaurantes, cafeterías y establecimientos similares en Europa, que reúne a 43 asociaciones nacionales que representan el sector de la hostelería en 29 países y en el que participa la Cehat, sacó provecho a ambas corrientes y elaboró este nuevo sistema basado en 21 principios, que contempla también, como novedad respecto a la norma española, la introducción de elementos de gestión de calidad y controles periódicos de revisión de los hoteles.