

Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
I. Condiciones generales / Áreas Comunes		
I.1. Condiciones generales		
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	M
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	M
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	M
I.2. Áreas Públicas		
Entrada principal dotada de marquesina	5	
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6	
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		M
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	M
Plantas o flores naturales	12	
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	M
Bar*	15	
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		M
I.3. Recepción		
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		M
Vestíbulo con asientos	18	M
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	
Teléfono a disposición de los clientes	20	M
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	M
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	M
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	M
Personal bilingüe	24	
Personal multilingüe		M



ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	M
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	M
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	M
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad		
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	
Inodoros empotrados en pared	41	
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	
I.5. Aparcamiento		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	M
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		
I.6. Otras instalaciones generales		
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	
Oficio en cada planta*		
Ascensor-montacargas de servicio	64	
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	
I.7. Servicios		
Limpieza diaria de la habitación	68	M
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	M
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		M
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	M
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	M
Servicio de despertador	74	M
Paraguas en la recepción/habitación	75	
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	M
Servicio de limpieza de zapatos	80	
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84	
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	M
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)		
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)	93	
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)		
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		
Servicio externo de atención médica a demanda	96	
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	
II. Unidades de alojamiento (u.a.)		
II.1. Dimensiones		
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	M
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		
Junior suite (doble con sala)	100	M (mín. 2)
Suite	101	
II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos		
II.4. Comodidades para dormir		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 0,90 m x 1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,35x1,90 m		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		M
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107	
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		
Sábanas y funda para colchones	111	M
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		
Cuna a petición del cliente	113	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Mantas o nórdicos bien conservados	115	M
Almohadas bien conservadas	116	M
Fundas higiénicas para almohadas	117	M
Almohada adicional a petición del cliente	118	M
Dos almohadas por persona	119	
Manta adicional a petición del cliente	121	M
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	M
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento		
Visillo	123	
Alfombra	124	
Colgador	125	
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	M
Estantería para la ropa	128	M
Perchas de material y color homogéneo	129	M
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	M
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	M
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	
Climatización en las habitaciones		M
Un asiento	134	
Un asiento por plaza		M
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	M
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	
Mesa o escritorio	137	
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		M
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	M
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	M
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	M
Adecuada iluminación en la habitación	141	M
Mesilla de noche	142	M
Luz de lectura cerca de la cama	143	M
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	M
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		
Espejo de cuerpo entero	146	M
Espejo adicional de cuerpo entero		
Lugar destinado al equipaje	147	M
Papelera	148	M

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	M
TV en color con mando a distancia	151	M
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	
Teléfono con línea interna y externa, a petición del cliente, en las habitaciones con manual de instrucciones (el cliente debe ser informado cuando hace el cheking)	156	M
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	M
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		M
II.6. Equipamientos y comodidades del baño		
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	M
Ducha con cortina.*	162	M
Ducha con mampara.*		
Equipamiento básico (jabón de mano, gel, champú, 1 toalla de mano por persona, una toalla de baño por persona, suelos antideslizante en duchas y bañeras, alfombra de baño lavable, luz apropiada para el baño, espejo, colgadores de toallas, rollo de papel higiénico adicional, escobilla para el inodoro, enchufe de corriente junto al espejo, estantería, secador y cubo higiénico)*	168	M
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		
Dotación de 2 amenities adicionales	169	M
Dotación de 4 amenities adicionales		
Toallas extras	175	
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	
Albornoz		
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	
Zapatillas		
II.7. Miscelánea en la u.a.		
Información del hotel	178	M
Manual de servicios del hotel bilingüe		
Manual de servicios del hotel multilingüe		
Prensa diaria (digital o en papel)	180	
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	M
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Juego de costura a petición de los clientes	184	
Juego de costura		
Bolsa de lavandería disponible	185	M
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	
Utensilios de limpieza de zapatos*		M
Mirilla en la puerta	188	
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	
Cerradura con tarjeta electrónica	190	
III. Restauración		
III.1. Bebidas		
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	M
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	M
Nevera	195	M
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento	196	
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e infusiones en la unidad de alojamiento		
III.2. Desayuno*		
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	
Desayuno bufé completo (desayuno continental incluyendo además zumos variados de frutas, cereales, huevo, fruta o macedonia, bollería variada, yogures, selección de panes, quesos y fiambres)		
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		M
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	
Desayuno fuera del horario habitual	200	
III.3. Comidas/Restauración*		
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	M
Horario de comida dos horas como mínimo	202	
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	M
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 5 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)		

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 6 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)	206	M (mín. 1)
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)		
Servicio de snack	208	
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	
Cocina de productos regionales	210	
Troncos en restaurante/comedor bajo petición	211	
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)		
IV.1. Deporte		
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	
IV.2. Salud-Belleza		
IV.3. Niños		
IV.4. Otra oferta		
Toalla para la piscina/playa	249	
V. Servicios de reuniones y eventos*		
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)		
VI.1 Sistemas de calidad		
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	M
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia	255	
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	
Mystery guest ("cliente misterioso"): realizada con una periodicidad mínima anual por profesionales externos con la iniciativa y a cargo del hotel, analizado y documentado. O bien, controles internos (de incógnito) como por ejemplo, controles de la cadena de hotel o de cooperadores	257	
VI.2. TIC (actividades en línea)		
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones) Los establecimientos de 3, 4 y 5 estrellas debe estar en al menos en dos idiomas	265	M
Posibilidad de reservas en línea a través de un sistema de reservas electrónicas propio. Más allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consultas de clientes.	266	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
Web accesible	267	
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web	269	
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	M
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *		
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables		
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	
VII.2. Agua		
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento	282	
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	
VII.3. Jardines exteriores		
VII.4. Residuos		
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	M
VII.5. Descarbonización		

ANOTACIONES (COMENTARIOS SOBRE LOS CRITERIOS MARCADOS CON ASTERISCO)
(3) En general: el establecimiento de 1 estrella tiene que tener la decoración y equipamiento apropiado y bien mantenido en función de un requerimiento simple; el de 2 estrellas tiene decoración y equipamiento bien mantenido proporcionando una imagen de armonía en función de un nivel medio de requerimiento; el de 3 estrellas cuenta con una decoración y equipamiento consistente en forma y color, con una impresión general de confort elevado en función de un nivel de requerimiento elevado; el de 4 estrellas presenta una decoración y equipamiento de alta calidad, oferta un confort de primera clase, con una impresión general consistente en forma, color y en los materiales en función de un nivel alto de requerimiento; y el de 5 estrellas presenta una decoración y equipamiento de lujo con una oferta mayor de confort y con una impresión general consistente por su color, formas y materiales en función del nivel más alto de requerimientos.

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	4*
(6) y (133) Los establecimientos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de octubre a abril no tendrán la obligación de disponer de refrigeración, del mismo modo, aquellos cuyo período de funcionamiento comprenda sólo los meses de mayo a septiembre no tendrán obligación de disponer de calefacción. Las máquinas de aire acondicionado frío/calor (Split o Fan Coil) se considerarán elementos de climatización.		
(7) Para categorías de 1, 2 y 3 estrellas no será un criterio obligatorio si el establecimiento tiene menos de 30 habitaciones, o de si fue dispensado en su momento sin tener servicios independientes según sexo.		
(11) y (155) Se valorará la puntuación siempre y cuando se acredite mediante certificado debidamente emitido por galerista o persona acreditada.		
(13) , (14) y (157) Salvo imposibilidad técnica		
(15) El bar tiene que estar separado del restaurante y ofrecer más que un simple servicio de bebidas (al menos, existencia de oferta amplia y variada de bebidas, y oferta de snacks).		
(25) En los establecimientos de dos y una estrella con 15 o menos unidades de alojamiento la prestación de este servicio podrá realizarse por personal localizado de 20:00 a 08:00 horas. En estos casos deberá implantarse un sistema automático que garantice el acceso y la seguridad de las personas usuarias-		
(46), (49) y (Bloque VII). La acreditación de estos criterios se realizará mediante la aportación de certificados suscritos por técnico competente.		
(57) En el hotel o concertado en el recinto más próximo al establecimiento. Se entenderá por aparcamiento el recinto destinado a aparcar vehículos sin que esté necesariamente cerrado y cubierto.		
(59) Cerrado e integrado en el mismo edificio del establecimiento.		
(61) Salvo que el inmueble en el que se ubique el establecimiento cuente con un grado de protección de acuerdo en lo establecido en el Catálogo General de Bienes del Patrimonio Histórico Andaluz, que imposibilite el cumplimiento de este criterio.		
(62) Los oficios de planta estarán dotados al menos de fregaderos o sumideros y armarios o estanterías para artículos de limpieza y lencería de reposición. Sus paredes estarán revestidas de materiales de fácil limpieza		
(162) En los hoteles y los hoteles apartamentos de 3 a 5 estrellas, el plato de ducha tendrá una dimensión mínima de 0,90 m². En todo caso tendrá un ancho mínimo de 70 cm. Deberán cumplir con estas dimensiones mínimas al menos el 80% del total de los baños.		
(166) El bidé puede ser sustituido por dispositivo incorporado al inodoro con la misma función.		
(168) El criterio del "Champú" se considerará cumplido, si el gel de baño puede realizar la función de champú, y así es indicado en el bote o dispensador existente.		
(187) El kit contendrá como mínimo una esponja lustrzapatos, toallita para limpiapapatos o similar.		
(III.2) y (III.3) Los establecimientos clasificados en modalidad ciudad de 3 y 4 estrellas estarán exentos del cumplimiento de estos requisitos		
(Bloque V) Con dotación de mobiliario específico y amplia oferta de medios audiovisuales.		

