

## Anexo II Tablas puntuación sistema clasificación Hoteles y Hoteles-apartamentos

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
I. Condiciones generales / Áreas Comunes								
I.1. Condiciones generales								
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	1	NP	M	M	M	M	M	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	2	NP	M	M	M	M	M	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	3	NP	M	M	M	M	M	
I.2. Áreas Públicas								
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...) *	6	5	M	M				10
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)		10			M	M	M	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	7	3	M	M	M	M	M	3
Sala de TV	8	3						3
Plantas o flores naturales	12	6						6
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	3						3
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	14	5	M	M	M	M	M	5
Bar*	15	5						7
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel		7				M	M	
I.3. Recepción								
Área funcionalmente independiente para el servicio de recepción (visualmente separados)	17	1	M	M				6
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio		6			M	M	M	
Vestíbulo con asientos	18	5				M		5
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	19	10					M	10
Teléfono a disposición de los clientes	20	1	M	M	M	M	M	1
Servicio de impresora/fotocopiadora	21	2				M	M	2
Zona de información de servicios multilingüe (paneles / directorios)	22	1	M	M	M	M	M	1
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico		2						
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	23	1	M	M	M	M	M	1
Personal bilingüe	24	2		M	M			2
Personal multilingüe		4				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	6	M	M	M	M	M	6
Servicio de equipajes, a petición del cliente	32	2				M		2
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)		5					M	
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes	33	5	M	M	M	M	M	5
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad								
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	2						2
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	3						3
I.5. Aparcamiento								
Aparcamiento para autobuses	58	1						1
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	4						4
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	5						5
I.6. Otras instalaciones generales								
Oficio por cada tres plantas*	62	4				M	M	4
I.7. Servicios								
Limpieza diaria de la habitación	68	1	M	M	M	M	M	1
Cambio diario de toallas a petición del cliente	69	1	M	M	M	M	M	1
Cambio de ropa de la cama cada cinco días de estancia	70	1	M	M	M			2
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia		2				M	M	
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago	72	2	M	M	M	M	M	2
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo	73	2	M	M	M	M	M	2
Servicio de despertador	74	1	M	M	M	M	M	1
Paraguas en la recepción/habitación	75	1					M	1
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	2						2

Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	1			M			1
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00 h., devolución en 24 horas, salvo el fin de semana)		3				M		
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)		5					M	
II. Unidades de alojamiento (u.a.)								
II.1. Dimensiones								
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría	99	15	M	M	M	M	M	15
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		25						
Unidades de alojamiento comunicadas	102	2						2
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	106	1	M	M	M			1
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x1,90 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x1,90 m		5				M		
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m		10					M	
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		15						
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		10						10
Sábanas y funda para colchones	111	3	M	M	M	M	M	3
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón		10						
Cuna a petición del cliente	113	3						3
Dispositivo despertador en la habitación	114	1						
Mantas o nórdicos bien conservados	115	1	M	M	M	M	M	1
Almohadas bien conservadas	116	1	M	M	M	M	M	1
Fundas higiénicas para almohadas	117	5	M	M	M	M	M	5
Almohada adicional a petición del cliente	118	1			M	M		1
Dos almohadas por persona	119	4					M	4
Manta adicional a petición del cliente	121	2			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	1	M	M	M	M		5
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		5					M	
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Colgador	125	1						1
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa	127	1	M	M	M	M	M	1
Estantería para la ropa	128	1	M	M	M	M	M	1
Perchas de material y color homogéneo	129	1	M	M	M	M	M	1
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas	130	8				M	M	8
Calefacción y refrigeración regulables por elementos fijos *	133	8	M	M	M			15
Climatización en las habitaciones		15				M	M	
Un asiento	134	1	M	M				2
Un asiento por plaza		2			M	M	M	
Mesa o escritorio	137	1	M	M				5
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada		5			M	M	M	
Dos enchufes de corriente en la habitación	138	1	M	M	M	M	M	1
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio	139	2			M	M	M	2
Dos enchufes de corriente cerca de la cama	140	1			M	M	M	1
Adecuada iluminación en la habitación	141	1	M	M	M	M	M	1
Mesilla de noche	142	2	M	M	M	M	M	2
Luz de lectura cerca de la cama	143	2				M	M	2
Interruptor para toda la luz de la habitación en la entrada	144	3						3
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama	145	2			M	M	M	4
Interruptor para toda la luz de la habitación cerca de la cama		4						
Espejo de cuerpo entero	146	2			M	M	M	2
Espejo adicional de cuerpo entero		3						
Lugar destinado al equipaje	147	1			M	M	M	1
Papelera	148	2	M	M	M	M	M	2
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)	149	1			M	M	M	1
TV en color con mando a distancia	151	2	M	M				6
TV en color con mando a distancia, con una relación de la configuración de canales y programación nacional e internacional		4			M	M	M	
Smart TV con mando a distancia		6						
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia	152	2				M	M	2

Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	2						2
Obras de arte originales en las habitaciones *	155	8						
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	3	M	M	M			3
Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe		5				M	M	
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*	157	10	M	M	M	M	M	10
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente	158	1					M	
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación		3						
Caja fuerte central en la recepción o en un espacio adecuado	159	3			M			3
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		8				M	M	8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	1	M	M	M	M	M	1
Ducha con cortina. *	162	1	M	M	M			5
Ducha con mampara.*		5				M	M	
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	2	M	M	M			2
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		4				M	M	
Albornoz a petición de la persona usuaria	176	2						2
Albornoz		4					M	
Zapatillas a petición de la persona usuaria	177	1						1
Zapatillas		3					M	
II.7. Miscelánea en la u.a.								
Información del hotel	178	1	M	M				2
Manual de servicios del hotel bilingüe		2			M			
Manual de servicios del hotel multilingue		3				M	M	
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	1			M	M	M	1
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	2						2
Juego de costura a petición de los clientes	184	1						1
Bolsa de lavandería disponible	185	1			M	M	M	1
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	1						1
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	3						3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	3						3
III. Restauración								
III.1. Bebidas								
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.	191	1	M	M	M	M	M	1
Nevera	195	2				M		2
III.2. Desayuno*								
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	1						2
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)		2			M			
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)		5				M	M	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	3						3
Desayuno fuera del horario habitual	200	3						3
III.3. Comidas/Restauración*								
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)	201	4				M	M	4
Horario de comida dos horas como mínimo	202	2						2
Horario de cena de dos horas y media como mínimo	203	3						3
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)	206	5 por ud. (max. 10)						10
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)		8 por ud. (max. 16)				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)		10 por ud. (max. 20)					M (mín. 1)	

Servicio de snack	208	3						3
Cocina de productos regionales	210	4						4
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	2						2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	4						4
<b>IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)</b>								
<b>IV.4. Otra oferta</b>								
Piscina exterior	246	10						10
Toalla para la piscina/playa	249	4						4
<b>VI. Calidad y TIC (actividades en línea)</b>								
<b>VI.1 Sistemas de calidad</b>								
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja	254	3	M	M	M	M	M	3
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	3						3
<b>VI.2. TIC (actividades en línea)</b>								
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	5	M	M	M	M	M	5
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	5						5
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	5						5
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente o por Internet	270	1		M	M	M	M	1
<b>VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *</b>								
<b>VII.1. Eficiencia energética y energías renovables</b>								
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	5						5
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio	275	4						4
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	5						5
Utilización de combustibles líquidos y gaseosos con preferencia a la energía eléctrica, dando prioridad al gas natural y eliminando los aparatos que funcionen con fueloil	278	2						2
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	4						4
<b>VII.2. Agua</b>								
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	5						5
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	4						4
<b>VII.4. Residuos</b>								
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	4						4

Total: 390

NP: No puntúa

M: criterio mínimo y obligatorio para clasificarse en esa categoría.

HA: criterios aplicables sólo a los Hoteles-Apartamentos

PUNTUACIÓN MÍNIMA PARA ALCANZAR LA CATEGORÍA	1 Estrella	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas
Hoteles	180	250	350	500	650
Hoteles-Apartamentos	202	275	380	535	690
(Incremento adicional criterios apartado II.2 y II.3)	(180+22)	(250 + 25)	(350 + 30)	(500 + 35)	(650 + 40)

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.

(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 limpiapies 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.