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	
Establecimiento ubicado en un edificio que cuenta con alguna catalogación en los planes de ordenación urbana o se ubica en zonas de especial protección o tiene acceso directo a la playa.	4	**5**						5
Establecimiento ubicado en un edificio y/o finca declarado de interés cultural.		**15**						
I.2. Áreas Públicas								
Entrada principal dotada de marquesina	5	**2**						2
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**						
Sala de audiovisuales	9	**2**						2
Sala de lectura / escritura / biblioteca	10	**2**						
Obras de arte originales en las zonas comunes *	11	**10**						
Plantas o flores naturales	12	**6**						6
Terminal de internet accesible para clientes (1 por cada 50 unidades de alojamiento)*	13	**3**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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	
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	16	**3**						3
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			4
Personal multilingüe		**4**				M	M	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	25	**6**	M	M	M	M	M	6
Personal conocedor del lenguaje de signos	26	**2**						
Manual de bienvenida o información del hotel en braille	27	**5**						
Personal para aparcar vehículos	28	**5**					M	
Portero (con personal separado)	29	**8**						
Conserje (con personal separado)	30	**8**					M	
Botones (con personal separado)	31	**8**					M	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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
Servicio de relaciones públicas independiente del servicio de recepción y conserjería	34	**3**						3
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad								
Colgantes avisadores de urgencias conectados con recepción a disposición de los clientes	35	**3**						
Instalación de bucle magnético para personas con discapacidad auditiva	36	**2**						
Dispositivos complementarios para personas con discapacidad auditiva para realizar el servicio de despertador	37	**2**						
Ordenadores adaptados a personas con discapacidad	38	**2**						
Sujeta bastones en zonas comunes	39	**1**						
Disponibilidad de taburete bajo que facilite el acceso a lavabos e inodoros	40	**2**						2
Inodoros empotrados en pared	41	**2**						2
Cambiadores de bebés en aseos generales masculinos y femeninos	42	**1**						
Instalación de lavabos regulables en altura	43	**2**						
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)	44	**2**						2
Marco de acceso a terraza desde habitación embebido en el suelo	45	**2**						
Termostatos limitadores de temperatura de agua caliente a un máximo de 40º *	46	**2**						
Camas regulables en altura e inclinación de cabeza y pies	47	**4**						
Sistemas domóticos de detección de caídas	48	**2**						
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *	49	**2**						
Apoyo isquiático en zonas exteriores y áreas comunes	50	**3**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Espejos sobre la barra del buffet que faciliten la visualización de los alimentos disponibles	51	**2**						
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras	52	**3**						3
Teléfonos adaptados con sistemas de amplificación de sonidos	53	**2**						
Asiento abatible y de retorno automático en ascensores	54	**1**						
Sistema de información general adaptado para personas con discapacidad audiovisual	55	**2**						
Manuales / códigos de conducta para la atención de personas con discapacidad	56	**2**						
I.5. Aparcamiento								
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	57	**2**				M		2
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		**5**					M	
Aparcamiento para uso del establecimiento (para el 100% de las unidades de alojamiento)*		**7**						
Aparcamiento para autobuses	58	**1**						
Garaje (para un mínimo del 20% de las unidades de alojamiento)*	59	**4**						
Garaje (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*		**7**						
Garaje (para un mínimo del 100% de las unidades de alojamiento)*		**10**						
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)	60	**5**						
I.6. Otras instalaciones generales								
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*	61	**12**					M	12
Oficio por cada tres plantas*	62	**4**				M	M	
Oficio en cada planta*		**7**						7
Escalera de servicios	63	**5**						
Ascensor-montacargas de servicio	64	**5**						5

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Jardines propios 5 m2 por plaza	65	**4**						
Jardines propios 10 m2 por plaza		**7**						7
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros	66	**4**						4
Escalera de clientes con ancho superior a 1,50 metros	67	**4**						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	
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente	71	**2**					M	2
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
Revistas actualizadas y gratuitas	76	**1**					M	
Prensa diaria nacional y/o internacional	77	**2**				M	M	2
Servicio de costura	78	**2**					M	2
Servicio de transporte (traslado de clientes)	79	**2**						2
Servicio de limpieza de zapatos	80	**2**						
Servicio de mantenimiento 24 horas	81	**4**					M	4
WC/Ducha de cortesía para salidas tardías	82	**5**						5
Habitación de cortesía para entradas y salidas (únicamente para este uso)		**7**						
Oferta de productos sanitarios en habitación de cortesía	83	**2**						
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)	84	**6**					M	
Acompañar al cliente a la habitación a su llegada	85	**2**						
Servicio de alquiler de silla de ruedas	86	**2**						2
Servicio de peso de maletas (básculas)	87	**2**						
Plantas y/o flores naturales en las habitaciones	88	**5**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras,etc.)	89	**8**					M	
Servicio de plancha (devolución en una hora)	90	**2**						
Lavandería y servicio de plancha (devolución según acuerdo)	91	**1**			M			5
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	
Lavandería para el uso de clientes	92	**5**						
Limpieza química/limpieza en seco (recogida antes de las 9:00 h, entrega en 48 horas)	93	**1**						
Limpieza química /limpieza en seco (recogida antes de las 9:00h, entrega en 24 h.)		**3**						
Servicio de cambio de moneda	94	**1**						
Servicio de enfermería-instalaciones propias para prestar atención sanitaria	95	**4**						
Servicio externo de atención médica a demanda	96	**2**						2
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte	97	**2**						2
Servicio de alquiler de cochecito para bebés	98	**2**						
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	25
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría		**25**						
Junior suite (doble con sala)	100	**1 por suite jr. (máx. 10)**				M (mín. 2)	M (mín. 2)	6
Suite	101	**2 por suite** (máx. 14)					M (mín. 5% u.a.)	
Unidades de alojamiento comunicadas	102	**2**						2
Balcones o terrazas en un mínimo del 20% de las u.a.	103	**2**						8
Balcones o terrazas en un mínimo del 50% de las u.a.		**5**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.		**8**						
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones	104	**2**						2
Hamacas en terrazas (en al menos el 50% de las terrazas de las habitaciones)	105	**4**						
II.2. Dimensiones salones en Hoteles – apartamentos								
Al menos el 80% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría	HA1	**2**	M	M	M	M	M	
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas a su categoría		**10**						
II.3. Equipamientos Cocina en Hoteles – apartamentos								
Cocina	HA2	**2**	M	M	M	M	M	
Horno	HA3	**6**						
Campana extractora	HA4	**2**	M	M	M	M	M	
Fregadero	HA5	**2**	M	M	M	M	M	
Cafetera y tetera con monodosis de café e infusiones	HA6	**3**	M	M	M	M	M	
Microondas	HA7	**2**	M	M	M	M	M	
Utensilios de cocina y comedor (vajilla, cubertería, cristalería, etc.)	HA8	**5**	M	M	M	M	M	
Refrigerador	HA9	**2**	M	M	M	M	M	
Utensilios de limpieza	HA10	**2**	M	M	M	M	M	
Pequeños electrodomésticos (batidora, tostadora, exprimidor…)	HA11	**2 por ítem** (máximo 14)						
Lavadora	HA12	**2**						
Lavavajillas	HA13	**6**						
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			15
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	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 2,00x2,00 m		**15**						
10% de las camas con una longitud mínima de 2,10 m	107	**5**						
Colchones bien conservados de un mínimo de 18 cm de grosor	108	**5**	M	M	M	M	M	
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm		**10**						10
Colchones ergonómicamente ajustables	109	**5**						
Servicio de fundas nórdicas	110	**3**						3
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**						
Limpieza en profundidad de los colchones con periodicidad anual mediante sistemas no químicos que garanticen la desaparición de ácaros verificable mediante verificación expresa	112	**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	
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)	120	**4**					M	
Manta adicional a petición del cliente	121	**2**			M	M	M	2
Posibilidad de oscurecer la habitación	122	**1**	M	M	M	M		1
Posibilidad de oscurecer completamente la habitación		**5**					M	
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento								
Visillo	123	**1**						1
Alfombra	124	**1**						
Colgador	125	**1**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Galán de noche	126	**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
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles	131	**8**				M	M	8
Ventiladores de techo o pared	132	**2**						
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	
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar	135	**4**				M	M	4
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites	136	**4**					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

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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
Reproductor de audio o multimedia	150	**2**						
TV en color con mando a distancia	151	**2**	M	M				4
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
Televisión de pago o videojuegos con la posibilidad de bloqueo para niños con mando a distancia	153	**5**						
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)	154	**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			5
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			
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación		**8**				M	M	8
II.6. Equipamientos y comodidades del baño								
Al menos el 50% de los baños con luz natural	160	**2**						
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.	161	**1**	M	M	M	M	M	1
Bañera y/o ducha con cortina. *	162	**1**	M	M	M			5
Bañera y/o ducha con mampara.*		**5**				M	M	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Bañera hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	163	**4**						
Bañera al menos en el 30% de baños	164	**2**						
Columna de ducha de hidromasaje, en al menos el 30% de las habitaciones	165	**2**						
Bidé*	166	**2**					M	
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites	167	**5**					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			4
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)		**4**				M	M	
Dotación de 2 amenities adicionales	169	**2**				M		4
Dotación de 4 amenities adicionales		**4**					M	
Instalación de calefacción en el baño	170	**5**					M	
Toallero con calefacción incluida	171	**3**						
Altavoces en el baño	172	**1**						
Teléfono supletorio en los baños	173	**1**					M	
Gel y champú en botellas monodosis	174	**2**						
Toallas extras	175	**1**						
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				3
Manual de servicios del hotel bilingüe		**2**			M			
Manual de servicios del hotel multilingue		**3**				M	M	
Revista para los clientes	179	**1**					M	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Prensa diaria (digital o en papel)	180	**2**						
Utensilios para escribir y bloc de notas	181	**1**			M	M	M	1
Carpeta de correspondencia	182	**3**						
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente	183	**2**						2
Plancha y tabla de plancha		**4**						
Juego de costura a petición de los clientes	184	**1**						1
Juego de costura		**2**						
Bolsa de lavandería disponible	185	**1**			M	M	M	1
Calzador	186	**1**					M	
Utensilios de limpieza de zapatos a petición del cliente*	187	**1**						
Utensilios de limpieza de zapatos*		**2**				M	M	2
Mirilla en la puerta	188	**2**						
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación	189	**3**						3
Cerradura con tarjeta electrónica	190	**3**						3
Sistema de apertura con móvil		**5**						
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
Maxibar en planta	192	**1**						
16 horas de servicio de bebidas para servicio de habitaciones	193	**2**				M		2
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones		**4**					M	
Minibar en unidades alojativas con carta de bebidas y snacks a petición de los clientes	194	**6**						
Minibar en las unidades alojativas		**4**					M	
Nevera	195	**2**				M		2
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento		**8**					M	

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Hervidor de agua o tetera con monodosis de café soluble e Infusiones en la unidad de alojamiento	196	**4**						
III.2. Desayuno*								
Desayuno continental (bebida caliente, bollería, pan, aceite/mantequilla/margarina, embutidos y mermeladas, zumos)	197	**1**						5
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	
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones	198	**5**					M	
Tiempo de desayuno de más dos horas y media	199	**3**						3
Desayuno fuera del horario habitual	200	**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
Almuerzo/ Cena fría para llegadas tardías al establecimiento	204	**3**						3
Oferta de comida para servicio de habitaciones de 14 horas	205	**5**				M		5
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas		**10**					M	
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)						8
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)		

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
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)	
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas	207	**8**						8
Servicio de snack	208	**3**						3
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celiacos, alérgicos, diabéticos, etc.)	209	**8**						8
Cocina de productos regionales	210	**4**						
Tronas en restaurante/comedor bajo petición	211	**2**						2
Carta o información del bufé en más de un idioma	212	**4**						
Carta o información del bufé en braille	213	**8**						
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)								
IV.1. Deporte								
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes	214	**8**						8
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)	215	**4**						
Instalaciones deportivas propias adecuadas para la práctica, interior o exterior (tenis, squash, padel, fútbol-sala, baloncesto, etc.). Las pistas polideportivas equivalen a 1 instalación.	216	**2 por ítem (máxim. 10)**						10
Campo de Golf en el recinto propio del establecimiento	217	**4**						
Facilitar el material para la práctica de los deportes incluidos en los criterios anteriores.	218	**5**						5
Alquiler de equipamiento deportivo (por ejemplo, skis, barcos, bicicletas, etc.)	219	**2 por ítem (máxim. 10)**						
Deportes náuticos: vela, surf, windsurf, buceo, etc.	220	**2 por ítem (máxim. 10)**						
IV.2. Salud-Belleza								
Recepción atendida personalmente	221	**5**						5
Servicio bebidas en el balneario (spa)	222	**2**						
Venta de productos de cosmética o de peluquería	223	**2**						2
Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)	224	**2 por ud (máx.6)**						6

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Habitación de relajación separada (tiene que tener un tamaño mínimo de 20 m2)	225	**3**						3
Sauna con un mínimo de seis plazas	226	**5 por tipo de sauna (máx. 10)**						10
Jacuzzi / Hidromasaje	227	**3**						3
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)	228	**5**						5
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)	229	**5**						5
Gruta de hielo para aplicaciones locales después de la sauna	230	**2**						
Hamacas en la zona de baños del spa	231	**2**						2
Piscina interior climatizada	232	**15**						15
Solárium	233	**2**						2
Hilo musical con música de relajación	234	**1**						1
IV.3. Niños								
Área Infantil (zona de juegos infantiles)	235	**4**						4
Instalaciones Miniclub	236	**8**						8
Piscina infantil (vaso independiente)	237	**8**						8
Asistente/cuidador para los niños a petición del cliente	238	**1**						1
Cuidado de los niños dentro del establecimiento (para niños de hasta 3 años), como mínimo 3 horas al día, por personal especializado	239	**8**						
Cuidado de los niños por personal especializado dentro del establecimiento (para niños de más de 3 años), como mínimo 3 horas al día	240	**8**						8
Programa de animación infantil	241	**3**						3
IV.4. Otra oferta								
Peluquería	242	**5**						5
Tiendas	243	**3**						3
Venta de 3 Productos de Andalucía	244	**5**						
Venta de más de 3 Productos de Andalucía		**8**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Piscina exterior climatizada	245	**15**						
Piscina exterior	246	**10**						10
Piscina exterior infinita	247	**15**						
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado	248	**4**						4
Número de hamacas para más del 50% de las plazas con mesita al lado		**8**						
Toalla para la piscina/playa	249	**4**						4
Programa de animación y bienvenida	250	**3**						3
V. Servicios de reuniones y eventos*								
Sala de Conferencias de 36 m2 a 100 m2 como mínimo y con altura del techo de un mínimo de 2,50 m	251	**5**						15
Sala de Conferencias mayor de 100 m2 con altura del techo de un mínimo de 2,75 m		**10**						
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		**15**						
Sala de Conferencias mayor de 500 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m		**20**						
Sala de Juntas	252	**1**						1
Sala de grupos de trabajo, como complemento de una sala de conferencias	253	**2 por sala** (máx.4)						4
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	**3**	M	M	M	M	M	3
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	**5**						
Adhesión al sistema electrónico de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía	256	**3**						

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Mistery 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	**3**						
Certificado de Sistema de gestión de calidad de acuerdo con el SICTED	258	**10**						
Certificado de Sistema de gestión de calidad ISO 9001	259	**10**						
Certificado de Sistema de gestión de calidad UNE 182001 ("Q")	260	**10**						
Certificado de Sistemas de gestión ambiental (ISO 14001 o EMAS)	261	**10**						
Certificado de Sistema de Responsabilidad Social ISO 26000	262	**10**						
Certificado de Accesibilidad Universal UNE 17001	263	**10**						
Sello o certificado en materia de seguridad y protección de la salud	264	**10**						
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	**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
Web accesible	267	**8**						
Asistente virtual en las u.a./ app	268	**10**						
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
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *								
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso	271	**6**						
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones	272	**5**						5
Sistema de conexión y desconexión basados en la detección del grado de iluminación natural en los jardines exteriores	273	**5**						5
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente	274	**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 energía solar para el alumbrado exterior con luminarias fotovoltaicas y autónomas	276	**5**						
Utilización de energía solar para generación de agua caliente sanitaria.	277	**5**						
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.	278	**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
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas enla u.a.	280	**4**						
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización	281	**4**						4
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	**5**						5
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento	283	**4**						4
Grifos de la cocina con cierre electrónico para el lavado de utensilios	284	**4**						
Aprovechamiento de las aguas regeneradas / pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros	285	**4**						
VII.3. Jardines exteriores								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
Especies autóctonas o mediterráneas y de bajo consumo hídrico en el jardín	286	**6**						
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.	287	**4**						
VII.4. Residuos								
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento	288	**4**						4
Reutilización de los residuos en el propio establecimiento y/o compostaje	289	**7**						
Facilitación de la clasificación de residuos a los clientes, incluido pilas.	300	**4**						4
VII.5.Descarbonización								
Iniciada metodología para la medición de la Huella de Carbono	301	**3**						
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2.		**6**						
Inscrito en el Sistema Andaluz de Compensación de Emisiones u otro equivalente con el alcance 1+2+3		**10**						
							Total:	**678**

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)

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
(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 frio/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.								

ÁREA / SUB-AREA / REQUISITOS	N.º Requ.	PUNTOS	1*	2*	3*	4*	5*	Evaluación
(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) La bañera o el plato de ducha será de una longitud mínima de 1,6 m para hoteles de 3 a 5 estrellas. El plato de ducha podrá tener otras dimensiones siempre que guarde la proporción de lo que le corresponde en metros cuadrado a las medidas de la bañera.								
(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 contedrá como mínimo una esponja lustrazapatos, toallita para limpiazapatos 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.								